JAMAN Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis

OPEN ACCESS

JURNAL JAMAN Vol 6 No. 01 April 2026| P-ISSN: 2828-691X E-ISSN: 2828-688X, Hal. 11-22

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pandeglang Tahun 2020–2025)

Neti Yuliawati[1], Lukmanul Hakim[2]
[1,2] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Article History
Received : Februari 2026
Revised : Maret 2026
Accepted : April 2026
Published : April 2026

Corresponding author*:
Neti Yuliawati

Contact:
yuliawatineti895@gmail.com

Cite This Article: (APA 6th)
Yuliawati, N., & Hakim, L. (2026). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pandeglang Tahun 2020–2025). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, *6*(01), 11–22.

DOI:
https://doi.org/10.56127/jaman.v6i01.2626

Abstract: *This study analyzes the effect of taxpayer awareness, the quality of tax services, and taxpayer compliance on tax revenue at the Pandeglang Primary Tax Office (KPP Pratama Pandeglang) during the 2020–2025 period. Tax revenue as the main source of state income is strongly influenced by taxpayer behavior and the quality of services provided by the tax authority. The study employs a quantitative approach with an associative method. Data were collected through questionnaires distributed to taxpayers registered at KPP Pratama Pandeglang and analyzed using multiple linear regression to examine both partial and simultaneous effects. The results indicate that taxpayer awareness, the quality of tax services, and taxpayer compliance have positive and significant effects on tax revenue. Taxpayer awareness enhances the willingness to fulfill tax obligations, good service quality strengthens taxpayer trust, and compliance ensures the implementation of tax obligations in accordance with prevailing regulations. Simultaneously, these three factors significantly contribute to the improvement of tax revenue.*
Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Revenue.*

Abstrak: Penelitian ini menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pandeglang periode 2020–2025. Penerimaan pajak sebagai sumber utama pendapatan negara sangat dipengaruhi oleh perilaku wajib pajak serta mutu pelayanan otoritas perpajakan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pandeglang dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Kesadaran meningkatkan kemauan memenuhi kewajiban, pelayanan yang baik memperkuat kepercayaan, dan kepatuhan menjamin pelaksanaan kewajiban sesuai ketentuan. Secara simultan, ketiga faktor tersebut berkontribusi nyata dalam meningkatkan penerimaan pajak.
Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Pajak.

PENDAHULUAN

Pada mulanya pajak bukan merupakan suatu pungutan melainkan hanya berupa pemberian secara sukarela oleh rakyat kepada raja. Perkembangan selanjutnya pemberian itu berubah menjadi upeti yang pemberiannya dipaksakan dalam arti pemberian itu bersifat wajib dan ditetapkan secara sepihak oleh negara, dengan kata lain pajak yang semula merupakan pemberian berubah menjadi pungutan, Hal ini adalah wajar karena kebutuhan Negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan Negara yaitu untuk mempertahankan Negara dan melindungi rakyatnya dari serangan musuh maupun untuk melaksanakan pembangunan.

Dengan demikian sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik di bidang ekonomi, sosial dan kenegaraan. Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (natural resources). Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan itu untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, kesejahteraan dan sebagainya. Fungsi pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak tidak mempunyai kewajiban dalam membayar pajak.

Begitu besarnya peran pajak untuk menunjang kelangsungan hidup bernegara menyebabkan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan berbagai upaya memaksimalkan penerimaan pajak melalui intensifikasi dan atau ekstensifikasi. Intensifikasi bisa dilakukan dengan cara menjaring para wajib pajak baru, sedangkan ekstensifikasi bisa dilakukan dengan memperluas cakupan subjek dan objek pajak. Semakin meningkatnya hasil yang diperoleh pemerintah di bidang perpajakan hingga saat ini, baik itu dari aspek budgeter, tingkat kesadaran dan kepatuhan, maupun pemahaman masyarakat, tidak lepas dari upaya reformasi 2 perpajakan (tax reform) yang dilakukan oleh pemerintah sejak pertama kali tahun 1984.

Tax reform yaitu perubahan dari official assessment system menjadi self assessment system. Konsekuensi dari perubahan ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang- undanan perpajakan.

Self assessment system memungkinkan potensi adanya wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik akibat dari kelalaian, kesenjangan atau mungkin ketidaktahuan para wajib pajak atas kewajiban perpajaknnya. Oleh karena itu, diperlukan adanya peran aktif dari fiskus untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasannya. Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baloho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajaknnya bertambah tinggi.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakn, artinya bagaiman Wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Namun demikian masih saja banyak wajib pajak yang enggan melakukan pembayaran pajak karena tidak menerima balasan secara langsung. Berbagai cara dilakukan untuk menghindari bayar pajak oleh Wajib Pajak diantaranya yaitu dengan tidak mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak (WP) walau sudah mempunyai penghasilan dan usahanya yang berhasil, orang atau badan cenderung berusaha bersembunyi dalam membayar pajaknya atau melunasi pajaknya.

Pembangunan negara yang berlangsung tanpa henti dan berkelanjutan membutuhkan sejumlah besar modal, dan salah satu sumber dana tersebut berasal dari penerimaan pajak. Pajak memegang peranan penting sebagai salah satu sumber pendapatan negara terbesar. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara yang diharapkan dapat mendorong perkembangan negara, meningkatkan pendapatan, serta kesejahteraan Masyarakat Negara membutuhkan modal kerja untuk menggerakkan roda pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah perlu menata dan mengelola dengan baik dana yang diterima dari sektor pajak agar dapat digunakan secara efektif dan tidak disalahgunakan.(Mayada et al.,2024)

Penerimaan pajak merupakan tulang punggung anggaran pendapatan dan belanja negara,yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan. Optimalisasi penerimaan pajak menjadi krusial dalam mendukung kemandirian fiskal. Data SPT Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Senen menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan target pelaporan, tingkat ketidakpatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak badan masih perlu menjadi perhatian. (Muktyara & rahadi,2025)

Penerimaan pajak merupakan indikator utama keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Penerimaan yang tinggi mencerminkan sistem yang efektif, wajib pajak yang patuh, serta pelayanan yang efisien. Menurut (Kusumawati 2020), penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pertumbuhan ekonomi, kebijakan fiskal, kesadaran masyarakat, dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Peran Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan tidak hanya melalui intensifikasi pemeriksaan, tetapi juga melalui edukasi, sosialisasi, dan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Reformasi perpajakan yang terus dilakukan di Indonesia, seperti implementasi Core Tax System, bertujuan untuk meningkatkan akurasi data, efisiensi administrasi, dan pelayanan kepada wajib pajak (DJP, 2023).

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman dan kemauan seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan. Kesadaran ini tumbuh ketika wajib pajak memahami bahwa pajak digunakan untuk kepentingan masyarakat luas, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan

kesehatan. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi akan mendorong partisipasi aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik dalam hal pendaftaran, pelaporan, maupun pembayaran pajak. (Laras Ayu et al., 2022).

Faktor pendidikan, pengalaman, serta sosialisasi dari DJP turut berperan dalam membentuk kesadaran wajib pajak. Ketika masyarakat diberikan edukasi mengenai fungsi dan manfaat pajak secara berkelanjutan, maka rasa tanggung jawab terhadap negara pun meningkat. Studi oleh (Wulandari & Arifin 2021) menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan pajak secara rutin berpengaruh terhadap peningkatan kesadaran wajib pajak, terutama pada sektor UMKM yang sering kali kurang memahami prosedur perpajakan.

Selain itu, transparansi pemerintah dalam penggunaan dana pajak juga menjadi faktor penting. Wajib pajak cenderung lebih sadar dan mau membayar pajak ketika mereka percaya bahwa uang pajak digunakan secara efektif dan tidak disalahgunakan. (Hastuti 2020) menegaskan bahwa adanya transparansi dan akuntabilitas pemerintah dapat memperkuat kesadaran wajib pajak karena timbulnya rasa percaya terhadap sistem perpajakan.

Pelayanan perpajakan merupakan interaksi langsung antara aparat pajak dengan wajib pajak dalam bentuk pelayanan administrasi, konsultasi, dan fasilitasi pembayaran pajak. Kualitas pelayanan yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas pajak. Menurut (Andriyanto & Ramayanti 2023), pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak.

Pelayanan pajak yang efisien dan modern dapat menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak. Transformasi digital seperti e-filing, e-billing, dan e-registration merupakan bentuk inovasi pelayanan yang mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka. (Putri & Pambudi 2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa modernisasi pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah sikap dan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Kepatuhan ini dapat diukur dari tingkat pelaporan SPT tepat waktu, pembayaran pajak sesuai ketentuan, dan tidak adanya pelanggaran administrasi. Menurut (Yuliani & Mulyadi 2020), kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci dalam menentukan efektivitas penerimaan pajak di Indonesia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan antara lain kesadaran, persepsi terhadap keadilan pajak, sanksi administrasi, serta kualitas pelayanan petugas pajak. Ketika wajib pajak merasa sistem perpajakan adil dan sanksi ditegakkan secara konsisten, maka tingkat kepatuhan akan meningkat. (Sukirman 2022) menunjukkan bahwa kombinasi antara penegakan hukum dan pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Selain faktor eksternal, kepatuhan juga dipengaruhi oleh motivasi internal wajib pajak. Masyarakat yang memiliki moral pajak tinggi akan cenderung patuh karena merasa memiliki tanggung jawab sosial terhadap negara. Dalam penelitian (Simanjuntak 2021) ditemukan bahwa moral pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Table 1. Indeks Realisasi Pertumbuhan Penerimaan Pajak

Tahun 2020	**Tahun 2021**	**Tahun 2022**	**Tahun 2023**	**Tahun 2024**	**Tahun 2025**
84,52 %	104,33%	83,36%	112.05%	92.84%	111,30 %

Sumber: Pajak.go.id

Indeks realisasi pertumbuhan penerimaan pajak bruto dan deviasi proyeksi perencanaan kas pada tahun 2024 adalah 92,84%. IKU ini merupakan IKU (Indikator Kinerja Utama) yang baru muncul di tahun 2023, karena di tahun 2022 IKU yang ada adalah persentase realisasi pertumbuhan penerimaan pajak bruto. Jika dibandingkan juga dengan IKU persentase realisasi pertumbuhan penerimaan pajak bruto di tahun 2022-2020 maka KPP Pratama Pandeglang selalu berusaha memperbaiki kinerja untuk

meningkatkan persentase realisasi pertumbuhan penerimaan pajak bruto dan deviasi proyeksi perencanaan kas dengan cara melakukan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Terkait dengan tidak tercapainya target 2024 diakibatkan oleh Storan Pajak diluar prediksi Komite Kepatuhan sehingga terjadi defisit diluar toleransi wajar hingga 300%. Pada tahun 2025, KPP Pratama Pandeglang berhasil merealisasikan penerimaan pajak sebesar sekitar 111,30% dari target yang ditetapkan, yang menunjukkan kinerja penerimaan pajak yang baik dan melampaui target tahunan."

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, baik di tingkat nasional maupun daerah. Secara umum, sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian yang dilakukan oleh Andriyanto dan Ramayanti (2023) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan perpajakan terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

Menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan analisis regresi linear berganda, hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak ditemukan sebagai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan penerimaan pajak, diikuti oleh pelayanan fiskus dan kepatuhan formal. Selanjutnya, Laras Ayu, Sriwiyanti, dan Damanik (2022) melakukan penelitian pada KPP Pratama Pematangsiantar terhadap wajib pajak UMKM. Dengan metode survei kuantitatif dan analisis regresi berganda, penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan kepatuhan wajib pajak berperan sebagai variabel intervening yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran dan pelayanan dapat memperkuat penerimaan pajak melalui jalur kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain oleh Batubara, Harahap, dan Tumanggor (2023) pada KPP Pratama Medan juga memperoleh hasil serupa. Dengan metode kuantitatif survei terhadap 100 responden, ditemukan bahwa kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Pelayanan fiskus menjadi faktor yang paling berpengaruh signifikan, menunjukkan pentingnya kualitas interaksi petugas pajak terhadap wajib pajak dalam mendorong kepatuhan dan penerimaan pajak. Penelitian oleh Purba (2023) di KPP Pratama Tebing Tinggi menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan secara tidak langsung terhadap penerimaan pajak. Peneliti menegaskan pentingnya reformasi pelayanan dan peningkatan sosialisasi perpajakan untuk memperkuat efektivitas penerimaan negara. Sementara itu, Ischabita (2022) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, serta pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, sedangkan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh secara signifikan.

Hal ini menandakan bahwa faktor kesadaran dan kepatuhan lebih dominan dibandingkan faktor pengawasan. Utami (2021) juga meneliti hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tangerang. Dengan metode kuantitatif dan uji regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan, dan kepatuhan berperan sebagai variabel antara yang berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus, Rahmawati, dan Syahrul (2022) menganalisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, sopan, dan transparan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Dengan meningkatnya kepatuhan, realisasi penerimaan pajak pun ikut meningkat. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa pelayanan fiskus merupakan faktor strategis dalam memperbaiki hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat. Dalam konteks reformasi digital perpajakan, Putri dan Pambudi (2021) meneliti pengaruh modernisasi sistem pelayanan pajak berbasis e-system (e-Filing, e- Billing, dan e-Registration) terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menguji hubungan kausal antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pandeglang selama periode 2020–2025. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti melakukan pengukuran variabel secara objektif serta menguji hipotesis secara empiris melalui analisis statistik inferensial. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan instrumen penelitian dan analisis data statistik. Desain asosiatif digunakan karena penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan dan pengaruh antarvariabel, baik secara parsial maupun simultan, sebagaimana dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2020) bahwa penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih.

Objek penelitian ini adalah penerimaan pajak pada KPP Pratama Pandeglang, sedangkan subjek penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar dan aktif melaksanakan kewajiban perpajakan di kantor pelayanan pajak tersebut. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Pratama Pandeglang memiliki karakteristik wajib pajak yang heterogen serta menghadapi dinamika penerimaan pajak yang fluktuatif dalam periode penelitian, sehingga relevan untuk mengkaji pengaruh faktor perilaku wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. Periode waktu penelitian mencakup tahun 2020–2025 guna menangkap variasi kondisi sebelum, selama, dan setelah masa pemulihan ekonomi pascapandemi, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pandeglang. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, penentuan sampel dilakukan dengan teknik non-probability sampling menggunakan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Etikan, Musa, dan Alkassim (2016), purposive sampling memungkinkan peneliti memilih responden yang dianggap paling representatif dalam memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi wajib pajak yang terdaftar aktif, pernah melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), serta memiliki pengalaman berinteraksi dengan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Pandeglang. Ukuran sampel ditentukan dengan mempertimbangkan kelayakan analisis regresi linier berganda sebagaimana disarankan oleh Hair et al. (2019), yaitu jumlah sampel minimal 5–10 kali jumlah indikator yang digunakan.

Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator variabel yang diadaptasi dari kajian teoritis dan penelitian terdahulu. Variabel kesadaran wajib pajak diukur melalui indikator pemahaman fungsi pajak, kemauan membayar pajak tepat waktu, serta persepsi positif terhadap peran pajak dalam pembangunan (Rahayu, 2020; Nurmantu, 2020). Variabel pelayanan perpajakan diukur melalui persepsi terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, profesionalisme petugas, serta kemudahan prosedur administrasi, termasuk layanan berbasis digital seperti e-filing dan e-billing (Sitorus, Rahmawati, & Syahrul, 2022; Situmorang & Prabowo, 2022). Variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui ketepatan waktu pelaporan SPT, ketepatan pembayaran pajak, serta kepatuhan terhadap ketentuan administrasi perpajakan (Devano & Rahayu, 2020; Putri & Susanto, 2021). Sementara itu, variabel penerimaan pajak dipersepsikan melalui pandangan responden mengenai kelancaran pembayaran pajak, kontribusi pajak terhadap penerimaan negara, serta kepatuhan kolektif wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Pandeglang (Haryanto & Dewi, 2020).

Pengukuran seluruh indikator dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sebagaimana disarankan oleh Likert (1932) dan digunakan secara luas dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap dan persepsi responden. Sebelum dilakukan analisis utama, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi item-total, sedangkan uji reliabilitas dievaluasi melalui nilai Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,70 sebagaimana direkomendasikan oleh Nunnally dan Bernstein (1994).

Data yang telah memenuhi kriteria kualitas kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda. Metode ini dipilih karena mampu menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan. Menurut Ghozali (2021), regresi linier berganda efektif

digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antarvariabel dalam penelitian kuantitatif. Sebelum dilakukan estimasi model regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas untuk memastikan distribusi residual normal, uji multikolinearitas untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antarvariabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk memastikan varians residual bersifat homogen (Gujarati & Porter, 2010; Ghozali, 2021). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap penerimaan pajak dan uji F untuk menguji pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi penerimaan pajak dapat dijelaskan oleh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pandeglang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pandeglang merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kanwil DJP Banten yang bertugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan di wilayah Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak. Secara historis, KPP Pratama Pandeglang merupakan transformasi dari KPP Bumi dan Bangunan Pandeglang yang berdiri sejak 2004 dan beralih menjadi KPP Pratama pada 2007 sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengawasan. Dalam operasionalnya, KPP Pratama Pandeglang menyediakan layanan administrasi perpajakan seperti pendaftaran dan perubahan data wajib pajak, pengukuhan PKP, penerbitan EFIN, penerimaan SPT, konsultasi, serta penyuluhan, termasuk melalui Mal Pelayanan Publik. Struktur organisasi KPP Pratama Pandeglang mencakup kepala kantor, subbagian umum dan kepatuhan internal, seksi pelayanan, seksi pemeriksaan, penilaian dan penagihan, seksi penjaminan kualitas data, serta seksi pengawasan dan konsultasi. Seluruh unit kerja berfungsi terintegrasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 60 orang (60%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 40 orang (40%). Komposisi ini menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan lebih dominan, namun keterlibatan responden laki-laki yang mencapai 40% tetap memberikan gambaran yang relatif seimbang terhadap perspektif responden secara keseluruhan.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 24–35 tahun sebanyak 51 orang (51%), diikuti oleh kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 33 orang (33%), dan kelompok usia 46–55 tahun sebanyak 16 orang (16%). Dominasi responden pada usia produktif menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada fase aktif bekerja dan memiliki kapasitas adaptasi yang baik terhadap tuntutan aktivitas ekonomi dan administrasi perpajakan.

Ditinjau dari jenis pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kelompok karyawan swasta sebanyak 31 orang (31%), diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil sebanyak 24 orang (24%), wiraswasta sebanyak 20 orang (20%), pegawai BUMN sebanyak 15 orang (15%), responden yang tidak bekerja sebanyak 5 orang (5%), serta kategori pekerjaan lainnya sebanyak 5 orang (5%). Keberagaman latar belakang pekerjaan ini mencerminkan heterogenitas karakteristik responden sehingga temuan penelitian diharapkan lebih representatif.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan Strata 1 (S1) mendominasi sebanyak 43 orang (43%), diikuti oleh responden berpendidikan SMA/sederajat sebanyak 26 orang (26%), Diploma 3 (D3) sebanyak 18 orang (18%), Strata 2 (S2) sebanyak 10 orang (10%), dan Strata 3 (S3) sebanyak 3 orang (3%). Dominasi responden berpendidikan tinggi mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat literasi dan pemahaman yang memadai untuk memberikan penilaian yang objektif terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Statistik Deskriptif Variabel

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)
   Deskripsi responden menunjukkan bahwa persepsi terhadap kesadaran wajib pajak cenderung berada pada kategori netral hingga setuju. Pada lima pernyataan, proporsi jawaban netral mendominasi, masing-masing sebesar 50%, 45%, 40%, 50%, dan 49%. Responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju berkisar antara 31%–41% pada setiap pernyataan (misalnya 31% pada pernyataan

pertama dan 41% pada pernyataan kedua dan kelima). Sementara itu, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju berada pada rentang 19%–31%. Pola ini mengindikasikan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak responden relatif moderat, dengan kecenderungan positif namun masih terdapat keraguan pada sebagian responden.

2. Pelayanan Perpajakan (X2)
   Penilaian terhadap kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan kecenderungan sangat positif. Responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju mendominasi pada seluruh pernyataan, masing-masing sebesar 76% (38% sangat setuju dan 38% setuju) pada pernyataan pertama, 88% pada pernyataan kedua (36% sangat setuju dan 52% setuju), 85% pada pernyataan ketiga (32% dan 53%), 83% pada pernyataan keempat (41% dan 42%), serta 86% pada pernyataan kelima (38% dan 48%). Jawaban netral berada pada kisaran 11%–22%, sedangkan ketidaksetujuan sangat kecil (0%–3%). Temuan ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan perpajakan di KPP Pratama Pandeglang berada pada kategori baik hingga sangat baik.
3. Kepatuhan Wajib Pajak (X3)
   Persepsi terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan pola yang relatif mirip dengan kesadaran, yaitu dominasi jawaban netral pada setiap pernyataan sebesar 40%–50%. Proporsi responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada kisaran 31%–41% (misalnya 31% pada pernyataan pertama dan 41% pada pernyataan kelima), sementara responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju berkisar 12%–31%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak responden cenderung sedang, dengan kecenderungan positif namun masih terdapat sebagian responden yang belum sepenuhnya patuh.
4. Penerimaan Pajak (Y)
   Persepsi responden terhadap penerimaan pajak menunjukkan kecenderungan sangat positif. Pada seluruh pernyataan, responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju mendominasi dengan proporsi 76%–78% (misalnya 76% pada pernyataan pertama dan 78% pada pernyataan ketiga). Jawaban netral konsisten berada pada angka 22%, sedangkan ketidaksetujuan sangat rendah, yakni sekitar 2% pada setiap pernyataan, tanpa adanya responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden menilai penerimaan pajak berada pada kondisi yang baik dan relatif stabil.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan akurat. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 29. Pengambilan keputusan didasarkan pada perbandingan antara nilai koefisien korelasi item (r hitung) dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, nilai r tabel yang digunakan sebesar 0,196. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sedangkan item yang memiliki nilai r hitung lebih kecil dari r tabel dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Kesadaran Wajib Pajak (X1)			
Item	Nilai R hitung	Nilai R table	Keterangan
X1.1	0,823	0,196	VALID
X1.2	0,887	0,196	VALID
X1.3	0,805	0,196	VALID
X1.4	0,799	0,196	VALID
X1.5	0,901	0,196	VALID
Pelayanan Perpajakan(X2)			
Item	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
X2.1	0,649	0,196	VALID
X2.2	0,637	0,196	VALID
X2.3	0,677	0,196	VALID
X2.4	0,605	0,196	VALID
X2.5	0,646	0,196	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)			

Item	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
X3.1	0,816	0,196	VALID
X3.2	0,885	0,196	VALID
X3.3	0,798	0,196	VALID
X3.4	0,791	0,196	VALID
X3.5	0,907	0,196	VALID
Penerimaan Pajak (Y)			
Item	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
Y.1	0,987	0,196	VALID
Y.2	0,975	0,196	VALID
Y.3	0,981	0,196	VALID
Y.4	0,970	0,196	VALID
Y.5	0,985	0,196	VALID

Sumber: Hasil olahan Data SPSS 25, (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap keempat variabel penelitian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar daripada r tabel sebesar 0,196. Pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), seluruh item X1.1 hingga X1.5 memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Hasil yang sama juga diperoleh pada variabel Pelayanan Perpajakan (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3), di mana seluruh item pernyataan masing-masing variabel memenuhi kriteria validitas. Selain itu, seluruh item pada variabel Penerimaan Pajak (Y) juga menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan pada tahap analisis data selanjutnya.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha ≥ 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis data pada tahap selanjutnya.

Tabel 3.Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbah's Alpha	Role Of Thumb	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,898	0,7	Reliabel
Pelayanan Perpajakan (X2)	0,792	0,7	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	0,895	0,7	Reliabel
Penerimaan Pajak (Y)	0,989	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil olahan Data SPSS 25, (2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (0,898), Pelayanan Perpajakan (0,792), Kepatuhan Wajib Pajak (0,895), dan Penerimaan Pajak (0,989). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual model regresi berdistribusi normal dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test terhadap nilai unstandardized residual. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05.

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,05324207
Most Extreme Differences	Absolute	0,051

	Positive	0,042
	Negative	-0,051
Test Statistic		0,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, sehingga residual berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan kuat antarvariabel independen, dengan kriteria Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 sebagai indikator tidak terjadinya multikolinearitas.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,12	3,190	Tidak terjadi Multikolinearitas
Pelayanan Perpajakan (X2)	0,953	1,049	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	0,312	2,877	Tidak terjadi Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance di atas 0,10 (X1 = 0,12; X2 = 0,953; X3 = 0,312) dan nilai VIF di bawah 10 (X1 = 3,190; X2 = 1,049; X3 = 2,877), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan melihat pola pada grafik scatterplot antara ZPRED dan ZRESID untuk mengetahui ada tidaknya penyebaran residual yang membentuk pola tertentu.

Gambar 1. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa sebaran titik residual pada scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol tanpa membentuk pola tertentu, sehingga tidak terjadi heterokedastisitas dan asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Perpajakan (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Penerimaan Pajak (Y), berdasarkan koefisien regresi yang diperoleh dari hasil pengolahan data.

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien ß	Standar Error	t hitung	Sig.
Konstanta	3.195	3.223		
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	1.219	0.800	5,525	0,003
Pelayanan Perpajakan (X2)	1.110	0.134	8,293	<,000
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	1.190	0.812	3,465	0,001

Berdasarkan hasil regresi linier berganda, diperoleh konstanta sebesar 3,195 yang menunjukkan bahwa nilai Penerimaan Pajak tetap sebesar 3,195 ketika seluruh variabel independen bernilai nol. Koefisien Kesadaran Wajib Pajak (1,219), Pelayanan Perpajakan (1,110), dan Kepatuhan Wajib Pajak (1,190) bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel akan meningkatkan Penerimaan Pajak. Dengan demikian, ketiga variabel independen terbukti berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (t = 5,525; Sig. 0,003), Pelayanan Perpajakan (t = 8,293; Sig. < 0,05), dan Kepatuhan Wajib Pajak (t = 3,465; Sig. 0,001) masing-masing memiliki nilai

signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penerimaan Pajak.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, dengan kriteria bahwa nilai signifikansi < 0,05 menunjukkan adanya pengaruh bersama yang signifikan.

Tabel 7. Uji F

Uraian	Nilai	Kriteria Pengujian	Keputusan	Kesimpulan
F hitung	**22,940**	Jika Sig < 0,05 → H0 ditolak	H4 diterima	Model regresi signifikan
Sig	**< 0,001**	Sig < 0,05 → signifikan	H4 diterima	X1, X2, X3 berpengaruh simultan terhadap Y

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 22,940 dengan signifikansi < 0,001 (< 0,05), sehingga secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak, dan model regresi dinyatakan layak.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi Penerimaan Pajak.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646[a]	0,418	0,399	3,101
a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak , Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak				
b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak				

Hasil analisis menunjukkan nilai R Square sebesar 0,418 dan Adjusted R Square sebesar 0,399, yang berarti 41,8% variasi Penerimaan Pajak dapat dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan 58,2% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai R sebesar 0,646 menunjukkan hubungan yang cukup kuat, dengan Std. Error of the Estimate sebesar 3,101. Model regresi dinilai memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menguraikan hasil analisis mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Pandeglang. Berdasarkan seluruh rangkaian pengujian statistik yang telah dilakukan, baik melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), maupun koefisien determinasi (R^2), dapat dipahami bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki peranan yang signifikan dalam memengaruhi penerimaan pajak.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, dengan nilai t hitung sebesar 5,525. Temuan ini menegaskan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak serta kewajiban yang harus dipenuhi, maka semakin besar pula kontribusinya terhadap peningkatan penerimaan pajak. Kesadaran tersebut mencerminkan pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara, sehingga mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela (voluntary compliance). Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung membayar dan melaporkan pajak tanpa harus didorong oleh tindakan penegakan hukum, sehingga berdampak langsung pada stabilitas dan peningkatan penerimaan pajak.

Selanjutnya, variabel Pelayanan Perpajakan (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t hitung sebesar 8,293, yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan

memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kemudahan prosedur administrasi, kecepatan pelayanan, transparansi informasi, serta profesionalisme petugas, mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa dilayani secara adil dan profesional, mereka akan lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar. Dengan demikian, pelayanan perpajakan yang optimal tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara otoritas pajak dan wajib pajak.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3) juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 3,465. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan pajak, memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan perilaku aktual dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan, maka semakin besar pula potensi penerimaan pajak yang dapat dihimpun. Kepatuhan yang baik menjadi indikator keberhasilan sistem administrasi perpajakan dalam mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tertib dan berkelanjutan.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 22,940 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001, yang berarti bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan penerimaan pajak tidak dapat hanya bergantung pada satu faktor saja, melainkan memerlukan sinergi antara peningkatan kesadaran, perbaikan kualitas pelayanan, dan penguatan kepatuhan wajib pajak. Ketiga variabel tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu sistem yang mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,418 menunjukkan bahwa 41,8% variasi Penerimaan Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kondisi ekonomi, kebijakan fiskal, intensitas pengawasan, atau faktor eksternal lainnya. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Pandeglang perlu dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Peningkatan kesadaran wajib pajak, perbaikan kualitas pelayanan perpajakan, serta penguatan kepatuhan wajib pajak harus berjalan secara simultan dan terintegrasi agar mampu memberikan dampak optimal terhadap penerimaan pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Pandeglang. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti masing-masing berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak yang tinggi mendorong pemahaman dan kemauan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga berdampak positif pada penerimaan negara. Pelayanan perpajakan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya memperkuat kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Sementara itu, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor langsung yang menentukan optimalisasi penerimaan pajak karena mencerminkan perilaku aktual dalam memenuhi kewajiban sesuai ketentuan yang berlaku. Secara keseluruhan, peningkatan penerimaan pajak memerlukan pendekatan yang terintegrasi melalui penguatan kesadaran, perbaikan kualitas pelayanan, dan peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyanto, B., & Ramayanti, R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan perpajakan terhadap penerimaan pajak. *Jurnal Ikraith Ekonomika, 6*(2).

Ayu, G. L., Sriwiyanti, E., & Damanik, E. O. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap penerimaan pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Simalungun*.

Batubara, E. D., Harahap, Y. R., & Tumanggor, A. H. (2023). Pengaruh kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan terhadap penerimaan pajak. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*(1), 45–56.

Creswell, J. W. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Dewi, A., & Sari, M. (2022). Digital tax services and taxpayer trust. *Jurnal Keuangan dan Perpajakan, 17*(1).

Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2023*. Kementerian Keuangan RI.

Fauzi, R., & Rachmawati, E. (2021). Tax service quality and compliance in Indonesia. *International Journal of Public Finance, 9*(2).

Fitriani, L., & Siregar, A. (2023). Voluntary compliance and tax revenue growth in Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, 17*(2).

Frederica, D. (2024). Analisa kepatuhan wajib pajak atas penerapan NIK menjadi NPWP dan dampaknya terhadap penerimaan pajak. *Jurnal Akuntansi Kebijakan Publik Indonesia (JAKPI), 8*(1).

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gianyar, I. N. (2023). The influence of taxpayer awareness, tax service quality, financial condition, and sanctions on individual taxpayer compliance. *International Journal of Financial Management Research, 5*(2).

Haryanto, E., & Dewi, R. (2020). Determinants of tax revenue in Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 14*(2).

Hassan, M. K., & Mollah, M. A. (2019). Tax compliance and its impact on tax revenue: Evidence from Bangladesh. *International Journal of Economics and Financial Issues, 9*(2), 111–120.

Hastuti, D. (2020). Transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam meningkatkan kesadaran pajak masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 7*(2).

Ischabita, N. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan, pemeriksaan, dan penagihan terhadap penerimaan pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 12*(1).

Lestari, F., & Nugroho, A. (2023). Analisis regresi berganda terhadap determinan penerimaan pajak di daerah Pandeglang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Perpajakan Terapan, 9*(2), 77–89.

Lestari, M., & Nugroho, A. (2024). Voluntary tax compliance: Determinants and measurement. *Journal of Accounting and Taxation, 12*(2).

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi revisi). Andi.

Nazir, M. (2020). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.

OECD. (2020). *Tax compliance and the role of tax administrations*. OECD Publishing.

Pratama, A., & Widodo, H. (2023). E-service quality in tax administration. *Journal of Applied Management, 11*(4).

Purba, L. T. A. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak (Tesis). Universitas HKBP Nommensen.

Putri, A., & Pambudi, D. (2021). Modernisasi sistem pelayanan pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 12*(1).

Putri, A., & Susanto, E. (2021). Factors affecting taxpayer compliance in Indonesia. *Jurnal Akuntansi Publik, 9*(2).

Rahmawati, L., et al. (2023). Determinants of taxpayer awareness in Indonesia. *Asian Journal of Economics, 14*(1).

Ramadhani, R., & Iskandar, T. (2023). Digitalization and taxpayer compliance in Indonesia. *Jurnal Keuangan Negara, 17*(4).

Santoso, F., & Harahap, N. (2022). Tax administration modernization and revenue performance. *Journal of Fiscal Studies, 10*(3).

Sari, D., & Budiono, R. (2022). Moral obligations and taxpayer awareness in self-assessment system. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, 19*(3).

Setiawan, A., & Kartika, H. (2021). Taxpayer awareness and tax compliance: Evidence from Indonesia. *Journal of Accounting Research, 8*(2).

Sitorus, P., Rahmawati, D., & Syahrul, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Administrasi Publik, 9*(1).

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukirman. (2022). Sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di era digital. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Publik, 4*(1).

Yuliani, S., & Mulyadi, D. (2020). Analisis kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia, 5*(2).