**REFORMASI ADMINISTRASI DAN PENGETAHUAN PAJAK: PENGARUHNYA
TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP PRATAMA SERANG BARAT**

Oleh:

Kevin Adiyatma¹⁾, Juliannes Cadith²⁾

k.adiyatma88@gmail.com¹⁾, juliannes.cadith@untirta.ac.id²⁾

Prodi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa¹⁾

Prodi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh dua faktor (reformasi administrasi perpajakan dan tingkat pengetahuan perpajakan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menjalankan kewajibannya atas Pajak Penghasilan (PPH) di wilayah kerja KPP Pratama Serang Barat. Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan metode pemilihan responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Sebanyak 204 responden berhasil dihimpun sebagai sampel yang representatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik reformasi administrasi perpajakan maupun pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WPOP, baik secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama (simultan). Menariknya, pengetahuan perpajakan memiliki kontribusi yang lebih besar dibandingkan reformasi administratif, mengindikasikan bahwa pemahaman yang memadai mengenai sistem perpajakan lebih efektif dalam membentuk perilaku patuh dibandingkan perubahan sistem semata. Persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini: $Y = -30,222 + 0,650X_1 + 0,907X_2$, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 52,5%, yang berarti lebih dari separuh variasi dalam kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan kebijakan fiskal sangat bergantung pada integrasi antara reformasi struktural dalam administrasi perpajakan dan peningkatan kapasitas literasi pajak masyarakat. Keduanya menjadi fondasi penting dalam mendorong terciptanya kepatuhan yang bersifat sukarela dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan WPOP, Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan.

ABSTRACT

This study focuses on analysing the influence of two factors (tax administration reform and the level of tax knowledge) on the compliance of Individual Taxpayers (WPOP) in carrying out their obligations on Income Tax (PPH) in the working area of KPP Pratama Serang Barat. This study adopts a quantitative approach, with the method of selecting respondents using purposive sampling technique. A total of 204 respondents were collected as a representative sample. Primary data was obtained through questionnaire distribution and analysed using multiple linear regression method. The results of the analysis show that both tax administration reform and tax knowledge have a significant influence on the level of

WPOP compliance, both separately (partial) and together (simultaneous). Interestingly, tax knowledge has a greater contribution than administrative reform, indicating that adequate understanding of the tax system is more effective in shaping compliance behaviour than system changes alone. The regression equation obtained in this study: $Y = -30.222 + 0.650X_1 + 0.907X_2$, with a coefficient of determination (R^2) of 52.5%, meaning that more than half of the variation in taxpayer compliance can be explained by the two variables. This finding strengthens the argument that the success of fiscal policy relies heavily on the integration between structural reforms in tax administration and the improvement of people's tax literacy capacity. Both are important foundations in encouraging voluntary and sustainable compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Administration, Taxation Knowledge.

PENDAHULUAN

Keuangan publik (*public finance*) merupakan cabang ilmu yang mempelajari berbagai aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai suatu entitas ekonomi (Musgrave dan Peacock dalam Haryanto, 2020). Rosen dan Gayer (dalam Haryanto, 2020) menyatakan bahwa keuangan publik merupakan kajian mengenai bagaimana pemerintah memperoleh dan menggunakan dana untuk membiayai kegiatan-kegiatannya. Dalam konteks ini, keuangan publik tidak hanya terbatas pada pengelolaan anggaran negara, tetapi juga mencakup analisis terhadap dampak kebijakan fiskal terhadap perekonomian secara keseluruhan. Oleh karena itu, istilah keuangan publik kerap kali digunakan secara sinonim dengan istilah keuangan negara, ekonomi publik, maupun ekonomi sektor publik.

Berkaitan pengelolaan keuangan publik, pembaruan regulasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara periodik merupakan langkah strategis yang diambil pemerintah untuk menyesuaikan alokasi dan penggunaan dana negara dengan dinamika kebutuhan pembangunan nasional dan penyediaan layanan publik. Tujuan dari pembaruan ini tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan fiskal jangka pendek, tetapi juga diarahkan untuk memastikan optimalisasi efisiensi dan peningkatan efektivitas penggunaan anggaran agar lebih tepat sasaran. Sebagai bukti keberhasilan kebijakan fiskal

tersebut, pada tahun 2023 realisasi pendapatan APBN tercatat mencapai Rp2.774,3 triliun, angka yang melampaui target awal sebesar Rp2.463 triliun sebagaimana dilaporkan oleh (Iswari, 2024). Kinerja ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan capaian pada tahun 2022 yang hanya mencapai Rp2.626,4 triliun, walaupun saat itu juga melebihi target yang ditetapkan sebesar Rp2.266,2 triliun (Kementerian Keuangan, 2023b). Hal ini mencerminkan pengelolaan fiskal yang cukup adaptif dan responsif terhadap kebutuhan nasional.

Dalam struktur pendapatan negara, pajak terus memegang peranan krusial sebagai sumber utama penerimaan. Kontribusi pajak yang stabil dan konsisten, yang tercatat melebihi 75% dari total pendapatan negara setiap tahunnya (Kementerian Keuangan, 2023), menunjukkan peran vitalnya dalam mendukung pembiayaan negara. Di antara berbagai jenis pajak yang ada, Pajak Penghasilan (PPh) merupakan komponen signifikan karena bersifat subjektif, yaitu kewajiban pembayaran pajak dibebankan langsung kepada pihak yang memperoleh penghasilan, baik individu maupun badan usaha, tanpa dapat dipindahtangankan kepada pihak lain. Karakteristik ini menuntut tingkat kepatuhan yang tinggi dari para Wajib Pajak agar sistem perpajakan dapat berjalan dengan adil dan berkelanjutan.

Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayu (2017), kepatuhan dalam bidang perpajakan dapat dimaknai sebagai bentuk perilaku nyata dari seorang Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya secara menyeluruh. Hal ini mencakup aspek formal, seperti pelaporan dan administrasi, serta aspek material, yaitu pemenuhan kewajiban secara substansi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak mencerminkan kombinasi dari beberapa elemen penting, antara lain pemahaman yang memadai terhadap aturan perpajakan, motivasi internal untuk taat hukum, serta efektivitas sistem administrasi pajak yang mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan secara efisien dan akuntabel.

Dalam konteks sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia, yakni sistem *self-assessment*, di mana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri, jenis kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan yang bersifat sukarela. Artinya, Wajib Pajak diharapkan untuk secara sadar, tanpa adanya tekanan atau paksaan eksternal, menjalankan seluruh prosedur perpajakan dengan benar dan tepat waktu. Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi munculnya kepatuhan sukarela ini, sangat penting bagi pemerintah untuk menyediakan sistem perpajakan yang adil dan tidak diskriminatif, memastikan prosedur administratif mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, serta memperkuat pelayanan publik yang bersifat profesional, responsif, dan bersahabat (Silviani dalam Nasucha, 2004). Kombinasi dari faktor-faktor tersebut diyakini akan meningkatkan rasa kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan dan mendorong partisipasi aktif dalam pemenuhan kewajiban pajak.

Adapun indikator yang digunakan untuk menilai apakah seorang Wajib Pajak tergolong patuh atau tidak telah dirumuskan secara spesifik oleh Kementerian Keuangan. Beberapa kriteria utama mencakup ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak yang wajib dilaporkan, tidak memiliki tunggakan pembayaran pajak, tidak pernah terlibat dalam kasus pelanggaran pidana perpajakan selama kurun waktu sepuluh tahun terakhir, serta memiliki laporan keuangan yang telah diaudit oleh auditor independen dengan hasil opini wajar, baik tanpa pengecualian maupun dengan pengecualian yang tidak berdampak material terhadap fiskal negara (Hidayat & Purwana, 2017). Kriteria-kriteria ini tidak hanya mencerminkan kepatuhan administratif, tetapi juga integritas dan komitmen terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan.

Pada periode 2022–2023, sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Provinsi Banten menunjukkan tren peningkatan dalam penerimaan Pajak Penghasilan (PPh). Namun, KPP Pratama Serang Barat menjadi pengecualian signifikan, dengan mencatat penurunan penerimaan

PPh sebesar 4,43%, yaitu dari Rp671,04 miliar pada 2022 menjadi Rp641,32 miliar pada 2023 (BPS Provinsi Banten, 2023, 2024).

Penurunan ini mengindikasikan adanya persoalan mendasar, antara lain rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, serta belum optimalnya pemahaman dan adopsi sistem perpajakan digital oleh masyarakat di wilayah tersebut. Kondisi ini diperburuk oleh penurunan tajam pada penerimaan PPh dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), yang anjlok sebesar 57,57% atau sekitar Rp22,08 miliar dalam periode yang sama.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PPh WPOP di KPP Pratama Serang Barat, 2019-2023

Tahun	Penerimaan PPh WPOP
2019	Rp15.952.811.725
2020	Rp13.008.148.241
2021	Rp19.719.042.077
2022	Rp38.357.305.557
2023	Rp16.275.947.459

Sumber: KPP Pratama Serang Barat (2025)

KPP Pratama Serang Barat, yang menjadi unit pelayanan pajak untuk Kota Serang dengan populasi penduduk mencapai 723.794 jiwa (BPS Kota Serang, 2024), dipilih sebagai lokasi penelitian karena menunjukkan anomali dalam tren penerimaan pajak. Pada periode 2022–2023, kantor ini mencatat penurunan penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) sebesar 4,43%, berbanding terbalik dengan tren peningkatan yang terjadi di sebagian besar KPP lain di Provinsi Banten.

Tabel 2. Jumlah Penduduk, WPOP Terdaftar, Wajib SPT, dan Realisasi SPT, 2022-2023

Tahun	Jumlah Penduduk	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib SPT	Realisasi SPT Tahunan
2022	720 362	220.080	64.308	50.301
2023	723.794	242.044	84.906	69.398

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

Berdasarkan data, tingkat partisipasi pendaftaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di wilayah ini masih tergolong rendah, terutama dari sektor

informal. Dari total jumlah penduduk, hanya 242.044 orang yang terdaftar sebagai WPOP, menunjukkan bahwa distribusi kewajiban pajak belum merata secara sosial maupun sektoral. Selain itu, tingkat kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) juga menjadi tantangan. Dari 84.906 WPOP yang wajib lapor, hanya 69.398 Wajib Pajak yang benar-benar menyampaikan SPT mereka. Ketidakpatuhan ini dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman teknis, serta kurangnya kesadaran hukum tentang pentingnya pelaporan pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap negara.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar di Kota Serang serta rendahnya tingkat pelaporan SPT adalah minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan. Banyak WPOP belum memahami secara menyeluruh prosedur, manfaat, serta implikasi hukum dari pelaporan pajak yang tepat. Selain itu, kualitas pelayanan di KPP Pratama Serang Barat juga menjadi sorotan. Wajib Pajak mengeluhkan pelayanan yang lambat dan kurang profesional. Dari sepuluh loket yang tersedia, hanya sebagian yang aktif, sementara petugas sering kali tidak disiplin.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan studi-studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rahmasari dan Raziqin (2021) serta Monalika dan Haninun (2020), yang menyimpulkan bahwa reformasi dalam administrasi perpajakan serta tingkat pengetahuan Wajib Pajak memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan. Namun demikian, dalam konteks KPP Pratama Serang Barat, pengaruh dari kedua faktor tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam perilaku Wajib Pajak di lapangan. Realitas ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan teoritis dan kondisi faktual, sehingga diperlukan investigasi lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif untuk memahami akar permasalahan dan mencari solusi yang aplikatif terhadap ketidakselarasan tersebut.

Merujuk pada analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa isu utama yang berhasil diidentifikasi dan menjadi dasar penting bagi penelitian ini. Pertama, ditemukan adanya hambatan signifikan dalam

upaya menarik partisipasi masyarakat yang secara hukum telah memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melakukan registrasi resmi. Rendahnya jumlah pendaftar ini turut berkontribusi terhadap minimnya basis data Wajib Pajak yang aktif di wilayah tersebut. Kedua, terdapat tingkat ketidakpatuhan yang cukup tinggi dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Banyak Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT sesuai waktu yang ditentukan, sehingga target pelaporan yang diharapkan oleh otoritas pajak belum tercapai secara optimal.

Ketiga, masalah mendasar lainnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara dan mekanisme sistem administrasi perpajakan yang berlaku di KPP Pratama Serang Barat. Minimnya literasi perpajakan ini menghambat kesadaran individu akan pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu. Keempat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan juga masih menjadi sorotan. Keluhan yang sering disampaikan oleh Wajib Pajak mencakup lambannya proses pelayanan dan rendahnya tingkat profesionalisme petugas pajak dalam memberikan layanan. Hal ini mencerminkan perlunya perbaikan sistemik dalam aspek pelayanan publik dan pembinaan sumber daya manusia di lingkungan KPP Pratama Serang Barat guna menciptakan sistem yang lebih responsif dan akuntabel.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi perpajakan merupakan konsep yang memiliki interpretasi berbeda-beda di setiap negara, bergantung pada struktur sistem perpajakan dan kebutuhan ekonomi yang spesifik (Nasucha, 2004). Di negara-negara maju, sistem perpajakan cenderung lebih terstandarisasi, sedangkan di negara berkembang, sistem tersebut lebih rumit dan sering kali memerlukan penyesuaian yang komprehensif. Nasucha (2004) menegaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kecepatan pelayanan dalam sistem perpajakan nasional.

Sementara itu, Gillis (Rahayu, 2017) mengidentifikasi enam dimensi penting dalam proses reformasi perpajakan, yakni meliputi ruang lingkup reformasi, target penerimaan pajak, prinsip keadilan, distribusi dan penggunaan sumber daya, serta penentuan waktu implementasi reformasi. Reformasi tersebut tidak hanya terbatas pada perbaikan sistem administrasi, tetapi juga mencakup revisi terhadap kebijakan fiskal dan penyempurnaan proses-proses operasional yang mendukungnya. Komponen lain yang esensial mencakup modernisasi infrastruktur perpajakan, penyederhanaan regulasi, peningkatan kualitas layanan, dan pemenuhan asas keadilan bagi seluruh Wajib Pajak (Rahayu, 2017).

Adapun motivasi yang melandasi pelaksanaan reformasi perpajakan meliputi keinginan untuk menjaga stabilitas ekonomi, mengalihkan sumber pendapatan negara secara berkelanjutan, menyesuaikan sistem dengan standar regulasi internasional, serta memaksimalkan potensi penerimaan pajak (Rahayu, 2017). Reformasi ini dirancang untuk mencapai sejumlah tujuan strategis, di antaranya:

1. Meningkatkan kualitas layanan publik kepada Wajib Pajak.
2. Mengurangi praktik penghindaran pajak.
3. Memperkuat tingkat kepatuhan perpajakan.
4. Mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*.
5. Menjamin transparansi dalam pengelolaan dana pajak.
6. Memperketat penegakan hukum di bidang perpajakan.
7. Meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap implementasi sistem perpajakan.

2. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai bentuk kesadaran atau pemahaman individu terhadap konsep, prinsip, metode, pola, maupun struktur informasi tertentu (Indhasari dalam Supriyati, 2012). Proses terbentuknya pengetahuan melibatkan mekanisme psikologis,

termasuk kemampuan untuk mengingat, mengolah, serta menyusun kembali informasi yang diperoleh melalui pengalaman inderawi maupun simbolik.

Dalam konteks perpajakan, pengetahuan perpajakan mencerminkan sejauh mana pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap berbagai aturan dan informasi yang berkaitan dengan kewajiban fiskal. Ini mencakup aspek administratif seperti proses pendaftaran, pelaporan, penghitungan, hingga pembayaran pajak. Selain itu, pengetahuan tersebut juga mencakup pemahaman atas regulasi formal seperti Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, hingga Surat Keputusan Dirjen Pajak (Hasseldine & Rijit dalam Oladipupo & Obazee, 2016; Supriyati, 2012). Tidak hanya terbatas pada aspek yuridis, pemahaman teknis mengenai cara menjalankan kewajiban perpajakan juga menjadi bagian penting dari pengetahuan ini.

Untuk mengukur tingkat pengetahuan perpajakan, terdapat dua pendekatan indikator yang umum digunakan:

1. Menurut Hartoyo dan Supardi (2010), yang merujuk pada kerangka dari Notoatmodjo, pengetahuan perpajakan dapat dilihat melalui empat indikator berikut:
 - a. Pendidikan perpajakan. Merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terkait isu-isu perpajakan.
 - b. Persepsi terhadap masalah perpajakan. Kemampuan individu dalam mengenali dan memahami berbagai persoalan yang muncul dalam praktik perpajakan.
 - c. Motivasi untuk belajar pajak. Faktor internal yang mendorong seseorang untuk secara aktif mempelajari aspek-aspek perpajakan.
 - d. Pengalaman praktis dalam perpajakan. Pengetahuan yang terbentuk melalui keterlibatan langsung dan berulang dalam kegiatan perpajakan, baik secara pribadi maupun profesional.

2. Menurut Rahayu (2010), indikator pengetahuan perpajakan diklasifikasikan ke dalam tiga komponen utama:
 - a. Pengetahuan atas peraturan perpajakan. Meliputi pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, serta prosedur teknis seperti pengisian dan penyampaian SPT, pembayaran, dan pelaporan pajak.
 - b. Pemahaman sistem perpajakan. Mengacu pada penguasaan konsep dasar sistem perpajakan yang dianut di Indonesia, khususnya sistem *self-assessment* yang memberi tanggung jawab penuh kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajibannya.
 - c. Pengetahuan fungsi pajak. Pemahaman terhadap dua fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgetair* sebagai sumber penerimaan negara dan fungsi *regulerend* sebagai instrumen pengendalian kebijakan ekonomi dan sosial.

3. Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjadi teori yang berhubungan dengan perilaku manusia, termasuk dalam hal kepatuhan WPOP. Teori dibuat oleh Ajzen (1991) dan bertujuan untuk menjelaskan serta memprediksi perilaku yang disengaja. Teori ini menekankan bahwa niat (*intention*) merupakan faktor utama yang menentukan perilaku seseorang, dan niat tersebut dibentuk oleh tiga komponen, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, dengan pendekatan *purposive sampling*, yakni

penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti secara sistematis (Riduwan, 2020). Kriteria ini disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar responden yang dipilih benar-benar relevan terhadap isu yang dikaji. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 7%. Perhitungan ini menghasilkan jumlah sampel sebanyak 204 responden, yang seluruhnya merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar secara resmi di KPP Pratama Serang Barat.

Data yang dikumpulkan dalam studi ini bersifat primer dan diperoleh secara langsung melalui penyebaran instrumen kuesioner kepada para responden. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi individu terkait dengan pelaksanaan reformasi dalam administrasi perpajakan, tingkat pemahaman mereka mengenai aspek-aspek perpajakan, serta sikap mereka terhadap kepatuhan pajak, khususnya dalam hal pelaporan dan pembayaran kewajiban perpajakan. Untuk menganalisis data yang terkumpul, peneliti menggunakan teknik regresi linier berganda. Metode ini dipilih karena mampu menjelaskan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial maupun gabungan terhadap variabel dependen. Seluruh analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik SPSS versi 27, yang memberikan kemudahan dalam mengolah data dan menyajikan hasil secara akurat serta terukur.

PEMBAHASAN

Tabel 3. Output Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-30,222	3,616		-8,358	<,001
	REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN	,650	,055	,577	11,853	<,001
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	,907	,097	,457	9,396	<,001

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Sumber: Output SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh model persamaan sebagai berikut: $Y = -30,222 + 0,650X_1 + 0,907X_2$. Dalam model tersebut, koefisien regresi pada variabel X_1 , yaitu Reformasi Administrasi Perpajakan, sebesar 0,650 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada aspek reformasi administrasi akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,650 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak mengalami perubahan. Di sisi lain, variabel X_2 yang merepresentasikan Pengetahuan Perpajakan memiliki koefisien sebesar 0,907. Ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pengetahuan perpajakan akan memberikan pengaruh lebih besar, yakni peningkatan kepatuhan sebesar 0,907 satuan. Sementara itu, nilai konstanta sebesar -30,222 mengindikasikan bahwa ketika kedua variabel independen (X_1 dan X_2) tidak memberikan kontribusi apa pun, maka tingkat kepatuhan diprediksi berada dalam nilai negatif. Secara teoritis, hal ini menggambarkan suatu kondisi di mana tidak ada bentuk kepatuhan pajak yang terbentuk.

Analisis tersebut memberikan beberapa kesimpulan penting. Pertama, variabel Reformasi Administrasi Perpajakan (X_1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi standar 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) dapat ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti bahwa reformasi dalam administrasi pajak memiliki dampak yang nyata dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kedua, variabel Pengetahuan Perpajakan (X_2) juga memiliki nilai signifikansi yang sama, yaitu 0,001, yang mengindikasikan bahwa hipotesis nol kembali ditolak dan hipotesis alternatif (H_2) diterima. Hasil ini memperkuat temuan bahwa tingkat pemahaman dan pengetahuan individu mengenai kewajiban perpajakan berkontribusi signifikan dalam mendorong kepatuhan. Dengan kata lain, baik aspek reformasi sistem administrasi maupun pengetahuan perpajakan berperan penting dalam menjelaskan variasi kepatuhan Wajib Pajak, sehingga

keduanya menjadi fokus strategis dalam kebijakan peningkatan kepatuhan fiskal.

Tabel 4. Output Uji F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1095,317	2	547,659	110,998	<,001 ^b
	Residual	991,722	201	4,934		
	Total	2087,039	203			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

b. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN PERPAJAKAN, REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Sumber: Output SPSS 27 (2025)

Tabel 5. Output R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,525	,520	2,221

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN PERPAJAKAN, REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Sumber: Output SPSS versi 27 (2025)

Hasil pengujian statistik melalui Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,001, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi standar sebesar 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini, yakni Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan secara bersama-sama atau simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima, yang memperkuat bukti bahwa integrasi antara reformasi sistem administrasi pajak dan peningkatan literasi perpajakan memiliki kontribusi nyata dalam mendorong kepatuhan fiskal masyarakat.

Lebih lanjut, dari hasil analisis regresi juga ditemukan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,724. Angka ini merepresentasikan tingkat

hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel independen dengan variabel dependen, yakni Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas reformasi administrasi dan semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh individu, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang tercatat sebesar 0,525 mengandung makna bahwa sekitar 52,5% variasi dalam tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut secara bersamaan. Ini berarti bahwa model regresi yang digunakan cukup mampu menjelaskan lebih dari setengah variasi dalam kepatuhan pajak. Sementara itu, sisa sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini. Variabel-variabel tersebut bisa mencakup persepsi terhadap sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan stabilitas ekonomi, serta intensitas dan kualitas pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pajak. Oleh karena itu, penting bagi penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan variabel-variabel tersebut agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan (X_1) dan Pengetahuan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Serang Barat. Melalui analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 27, diperoleh persamaan regresi $Y = -30,222 + 0,650 X_1 + 0,907 X_2$. Persamaan ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Reformasi Administrasi Perpajakan (X_1) akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,650, dan setiap peningkatan satu satuan dalam Pengetahuan Perpajakan (X_2) akan meningkatkan Kepatuhan sebesar 0,907, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai konstanta -30,222 menunjukkan bahwa jika kedua variabel independen bernilai nol, maka tingkat kepatuhan diprediksi negatif, mencerminkan kondisi ketiadaan kepatuhan.

Untuk menggambarkan respons responden terhadap variabel-variabel penelitian, digunakan analisis statistik deskriptif yang disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi kecenderungan jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Penilaian dilakukan dengan membandingkan skor aktual (jumlah total nilai dari jawaban responden) dengan skor ideal (nilai maksimum jika seluruh responden memilih skala tertinggi).

Berikut ini adalah hasil persentase skor aktual terhadap skor ideal data responden dari setiap variabel:

Tabel 6. Persentase skor aktual terhadap skor ideal

Variabel	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Ket.
Reformasi Administrasi Perpajakan (X1)	11.178	14.280	78,28%	Baik
Pengetahuan Perpajakan (X2)	4.086	5.100	80,12%	Baik
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	4.744	7.140	66,44%	Cukup
Total	20.008	26.520	75,44%	Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis terhadap persentase skor aktual dibandingkan dengan skor ideal, diperoleh bahwa variabel Reformasi Administrasi Perpajakan (X1) mencapai skor sebesar 78,28%. Persentase ini diklasifikasikan dalam kategori tinggi atau baik, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai upaya reformasi yang dilakukan pemerintah dalam aspek administrasi perpajakan sudah cukup efektif. Aspek-aspek seperti kemudahan dalam mengakses layanan berbasis daring, kejelasan informasi yang disampaikan kepada publik, serta ketegasan dalam penerapan sanksi administrasi dipersepsikan telah berjalan secara optimal oleh Wajib Pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Sementara itu, variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) memperoleh skor persentase sebesar 80,12%, yang juga termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat literasi perpajakan di kalangan

responden terkait pemahaman atas regulasi perpajakan, prinsip sistem *self-assessment* yang dianut oleh Indonesia, serta fungsi pajak sebagai sumber utama pendapatan negara telah berada pada tingkat yang cukup baik. Pengetahuan yang memadai ini berpotensi menjadi faktor pendorong bagi terciptanya perilaku patuh dalam menjalankan kewajiban fiskal.

Namun demikian, variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan nilai persentase sebesar 66,44%, yang berada dalam kategori sedang atau cukup. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pemahaman dan pelaksanaan di lapangan. Meskipun reformasi administrasi dan tingkat pengetahuan perpajakan tergolong baik, tingkat kepatuhan secara keseluruhan masih belum optimal dan masih membutuhkan berbagai intervensi kebijakan. Diperlukan pendekatan yang lebih intensif, baik dalam bentuk pengawasan, insentif, maupun edukasi lanjutan, untuk memastikan bahwa pengetahuan dan reformasi yang telah dilakukan benar-benar bertransformasi menjadi perilaku patuh yang konsisten di kalangan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap topik “Reformasi Administrasi dan Pengetahuan Pajak: Pengaruhnya terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Serang Barat”, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Reformasi administrasi perpajakan terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan perpajakan individu. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi sebesar 0,577 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang secara statistik mendukung hipotesis pertama (H1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa modernisasi dan efisiensi sistem administrasi perpajakan berperan penting dalam mendorong kepatuhan fiskal masyarakat secara menyeluruh.
2. Tingkat pengetahuan perpajakan juga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan koefisien regresi

sebesar 0,457 dan nilai signifikansi serupa sebesar 0,001. Temuan ini menguatkan hipotesis kedua (H2) dan menegaskan bahwa pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta mekanisme pelaksanaannya, merupakan faktor penting dalam mendorong kesadaran dan tanggung jawab perpajakan.

3. Uji simultan melalui Uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen (reformasi administrasi dan pengetahuan perpajakan) secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepatuhan pajak secara signifikan (signifikansi = 0,001). Hasil ini mendukung hipotesis ketiga (H3) dan menekankan pentingnya keterpaduan antara perbaikan sistem administratif dan peningkatan literasi perpajakan sebagai strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
4. Model regresi yang dihasilkan, yaitu $Y = -30,222 + 0,650X_1 + 0,907X_2$, mengindikasikan bahwa kontribusi Pengetahuan Perpajakan (X_2) terhadap peningkatan kepatuhan relatif lebih besar dibandingkan dengan Reformasi Administrasi Perpajakan (X_1). Nilai konstanta yang negatif merepresentasikan bahwa tanpa keberadaan kedua variabel tersebut, perilaku patuh Wajib Pajak kemungkinan besar tidak terbentuk, atau bahkan berada pada titik yang sangat rendah.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dari penelitian mengenai “Reformasi Administrasi dan Pengetahuan Pajak: Pengaruhnya terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Serang Barat”, peneliti memberikan beberapa saran kebijakan dan praktis sebagai berikut:

1. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Perpajakan

KPP Pratama Serang Barat disarankan untuk terus meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam aspek kecepatan, transparansi prosedur, dan pemanfaatan teknologi digital, sejalan dengan semangat reformasi perpajakan.

2. Penguatan Literasi dan Sosialisasi Perpajakan

Diperlukan upaya yang lebih intensif dalam menyelenggarakan edukasi perpajakan, terutama bagi Wajib Pajak baru atau yang memiliki pemahaman rendah. Sosialisasi sebaiknya dilakukan secara berkala, dengan pendekatan komunikatif, interaktif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

3. Integrasi Strategis antara Reformasi dan Edukasi

Setiap inisiatif reformasi administratif perlu diiringi dengan strategi edukasi yang sistematis. Hal ini penting agar perubahan kebijakan atau sistem tidak menimbulkan kebingungan, melainkan dapat diterima dan dijalankan dengan pemahaman yang baik oleh Wajib Pajak.

4. Pemberian Insentif Kepatuhan

Sebagai bentuk apresiasi, KPP Pratama Serang Barat dapat mempertimbangkan insentif non-fiskal bagi Wajib Pajak yang konsisten patuh, seperti sertifikat penghargaan atau prioritas dalam pelayanan, guna memotivasi kepatuhan secara sukarela.

5. Arahan untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan, seperti persepsi terhadap sanksi, tingkat pendapatan, dan kualitas layanan pajak. Selain itu, memperluas wilayah penelitian akan meningkatkan generalisasi temuan dan memberikan gambaran lebih komprehensif terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

<https://doi.org/10.47985/dcidj.475>

Badan Pusat Statistik Kota Serang. (2024). *Kota Serang dalam Angka 2024*.

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2023). *Provinsi Banten Dalam Angka 2023*.

-
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2024). *Provinsi Banten Dalam Angka 2024*.
- Hartoyo, H., & Supardi, U. (2010). *Membedah pengelolaan administrasi PBB dan BPHTB*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Haryanto, P. (2020). Public Finance dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Intelegensia*, 8(2), 170–188.
- Hidayat, N., & Purwana, D. (2017). *Perpajakan: Teori dan Praktik*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Iswari, R. S. D. (2024). Kinerja APBN 2023 Luar Biasa, Capai Target Lebih Cepat dan Sehatkan Ekonomi Nasional. Diambil dari Media Keuangan Kementerian Keuangan website:
<https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kinerja-apbn-2023-luar-biasa-capai-target-lebih-cepat-dan-sehatkan-ekonomi-nasional>
- Kementerian Keuangan. (2023a). *LKPP: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (Audited)*.
- Kementerian Keuangan. (2023b). Menkeu : Kinerja Penerimaan Negara Luar Biasa Dua Tahun Berturut-turut. Diambil dari
<https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kinerja-Penerimaan-Negara-Luar-Biasa>
- Monalika, H. P., & Haninun. (2020). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen (Jakman)*, 1(2), 135–154.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *iBusiness*, 8(1).
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung:

- Rahmasari, D., & Raziqin, K. (2021). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Pratama Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2018-2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(5), 546–557.
- Riduwan. (2020). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. (2012). Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal InFestasi*, 8(1).