

**PENGARUH EDUKASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Dinas
Pernakan Provinsi Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

Oleh:

Annisa Maudhi Putri Supriyadi

NPM. 22101082057



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

2025

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia akibat kurangnya edukasi dan pelayanan perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh edukasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuantitatif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang ada di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur, dengan jumlah sampel sebanyak 185 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa edukasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta edukasi pajak dan pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Edukasi Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

This research is motivated by the low level of individual taxpayer compliance in Indonesia due to the lack of tax education and services. The purpose of this study is to analyze the influence of tax education and services on individual taxpayer compliance. This research uses a quantitative data collection method by distributing questionnaires to individual taxpayers at the East Java Provincial Animal Husbandry Service, with a sample of 185 respondents. The results of the study indicate that tax education has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, tax services have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, and tax education and services simultaneously have a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Education, Tax Services, Tax Compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menunjang pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat (Agusetiawati et al., 2024). Melalui pajak, pemerintah memperoleh dana untuk membiayai kebutuhan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan sosial. Salah satu kelompok masyarakat yang berperan dalam membayar pajak adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagai aparatur negara, PNS memiliki kewajiban moral dan hukum untuk menjadi teladan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Pandapotan Purba, 2024). Namun, pada kenyataannya, tingkat kepatuhan pajak di kalangan PNS belum sepenuhnya optimal. Hal ini menjadi perhatian penting mengingat mereka berperan dalam mendukung kebijakan negara, termasuk dalam hal pengelolaan keuangan publik. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak PNS menjadi penting agar penerimaan negara dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku (Zahro et al., 2023). Kepatuhan ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pelaporan SPT, kebenaran perhitungan pajak, dan kesediaan membayar pajak secara sukarela tanpa paksaan. Menurut *Model of Tax Compliance*, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor internal seperti moral pajak, tingkat

pengetahuan, dan persepsi terhadap keadilan sistem, serta faktor eksternal seperti pelayanan dan penegakan hukum (Beti et al., 2023).

Edukasi pajak adalah proses penyampaian pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran kepada masyarakat agar memahami hak dan kewajiban perpajakannya (Ningsih et al., 2024). Edukasi dapat dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, media digital, maupun kegiatan penyuluhan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajaknya (Sahgal, 2024). Edukasi yang efektif membantu wajib pajak memahami prosedur pengisian SPT, tarif pajak, dan manfaat pajak bagi pembangunan. Tanpa edukasi yang memadai, banyak wajib pajak hanya patuh secara administratif, bukan karena kesadaran.

Pelayanan pajak adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan fiskus untuk memberikan kebutuhan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya (Permatasari, 2022). Dalam konteks perpajakan, pelayanan pajak yang baik meliputi kemudahan akses informasi, kecepatan proses administrasi, sikap ramah petugas, serta kejelasan prosedur pelaporan. Pelayanan yang tidak memadai berpotensi menimbulkan persepsi negatif, sehingga menurunkan dorongan wajib pajak guna patuh melakukan pelaporan. Sebaliknya, pelayanan yang profesional dan transparan dapat meningkatkan rasa percaya dan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama Direktorat Jenderal Pajak untuk memperkuat hubungan dengan wajib pajak dan mendorong kepatuhan sukarela.

Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya peningkatan edukasi dan pelayanan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, termasuk PNS, masih belum maksimal. Berdasarkan data DJP tahun 2023, rasio kepatuhan formal WPOP di Indonesia baru mencapai 73,7%, sementara target kepatuhan nasional ditetapkan sebesar 80%. Di Provinsi Jawa Timur sendiri, tingkat pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi tercatat sebesar 71,4%, sedangkan untuk kalangan PNS di beberapa instansi pemerintah, termasuk Dinas Peternakan, masih ditemukan keterlambatan pelaporan dan ketidaksesuaian data.

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Surabaya Selatan I Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Melapor SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2021	428	302	70,50%
2022	430	308	71,60%
2023	437	312	71,40%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Laporan Tahunan KPP Pratama Surabaya Selatan I, 2023.

Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masih tetap meskipun program edukasi dan pelayanan sudah dilaksanakan. Hal ini

menandakan adanya kesenjangan antara kebijakan yang diterapkan dengan hasil yang dicapai di lapangan.

Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah dengan jumlah pegawai yang cukup besar dan sebagian besar berstatus wajib pajak orang pribadi. Sebagai bagian dari aparatur sipil negara, pegawai di instansi ini diharapkan menjadi contoh dalam kepatuhan perpajakan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat pegawai yang belum melaporkan SPT tahunan tepat waktu serta kurang memahami mekanisme pelaporan elektronik melalui e-filing. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas edukasi dan pelayanan pajak khususnya bagi aparatur pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh edukasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur.

Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan sebelumnya dengan hasil yang bervariasi. Agusetiawati et al. (2024) menemukan bahwa edukasi pajak, literasi digital, dan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, Suci et al. (2023) menunjukkan bahwa kesadaran pajak, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan itu, Permatasari (2022) menemukan bahwa pemahaman dan pengetahuan tidak berpengaruh signifikan, sementara

kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Saputra dan Putra (2025) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, Widya (2022) mengungkapkan bahwa edukasi perpajakan dan pengetahuan ketentuan pajak berdampak positif dan penting untuk kesadaran subjek pajak pribadi. Adapun Sahgal (2024) menemukan bahwa tingkat penghasilan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan edukasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pemutihan pajak tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel edukasi perpajakan dan pelayanan pajak merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun hasilnya masih menunjukkan perbedaan antar konteks dan kelompok wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah edukasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur?

2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah edukasi pajak dan pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh edukasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur.
3. Menganalisis pengaruh edukasi pajak dan pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis dan praktis. Manfaat teoritis merupakan hasil pembahasan penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran. Sedangkan praktis bisa memperbaiki dan meningkatkan suatu keadaan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan baru mengenai pengaruh edukasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan selanjutnya bisa dijadikan referensi bagi peneliti di tempat lain.

b. Manfaat Praktis

1. Menambah wawasan, pemahaman, pengetahuan dan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan edukasi pajak dan pelayanan pajak.
2. Membantu Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menemukan masalah-masalah yang menghambat dalam kepatuhan wajib pajak.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah edukasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, sehingga dapat disimpulkan :

- a. Edukasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.
- b. Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.
- c. Edukasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak sempurna yang mana peneliti mempunyai keterbatasan riset, antara lain yaitu :

- a. Penelitian ini menggunakan responden yang pajaknya sudah dipotong dari perusahaan.
- b. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yaitu edukasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- c. Penelitian ini memiliki celah untuk mendapatkan variabel lain dengan presentasi 55,7% yang dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi.
- d. Penelitian ini tidak membedakan jenis pekerjaan PNS dan Non PNS yang dapat dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan.
- e. Penelitian ini tidak memberikan jenis – jenis Pajak Penghasilan (PPh) sebagai dasar pengetahuan pemotongan penghasilan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan serta pertimbangan, antara lain :

- a. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda untuk menguji konsistensi hasil penelitian yang ada.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel independen dan dependen dalam penelitiannya seperti, regulasi pajak, sanksi pajak, dan tarif pajak, sehingga dapat meningkatkan variasi penelitian dan mengetahui sebab – sebab lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Penelitian selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian di instansi lain yang berbeda dan objek pajak yang berbeda, sehingga memperoleh pengetahuan lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- d. Penelitian selanjutnya disarankan dapat membedakan jenis pekerjaan PNS dan Non PNS, sehingga memperoleh pengetahuan lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- e. Penelitian selanjutnya disarankan dapat memberikan jenis – jenis Pajak Penghasilan (PPh), sehingga memperoleh pengetahuan lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusetiawati, W. D., Askandar, N. S., & Nandiroh, U. (2024). Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 680–691. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Any, M. W., & Fuadah, L. (2024). Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan. *JIEF: Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(1), 1–13.
- Besse, E., & Sompia, T. (2025). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan dan Edukasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pegawai Direktorat Navigasi Penerbangan. 6(2), 63–67.
- Beti, A., Anwar, M., & Eris, D. (2023). Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kejujuran Wajib Pajak, Kemauan Membayar dari Wajib Pajak, Kedisiplinan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA)*, 2337–2356.
- Dewa, M. D. S., & Diana, N. (2024). Pengaruh Efektivitas Konten Edukasi Pajak dan Penggunaan Platform Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digital. 14(01), 1–23.
- Fujiyasti, W. (2022). Pengaruh edukasi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kesadaran pajak pada wajib pajak orang pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Bandung Cibeunying). *γ787*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Gaoll, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Service, Tax Counseling, Tax Audits, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at the Medan Petisah Primary Tax Service Office (in Indonesian). *Jrak*, 8(1), 134–140.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota tangerang. *Akuntansi*, 05, 11.
- Komalasari, N., & Singgih, R. P. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Gambir Dua Tahun 2023 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I , Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 85–96.
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93–100. <https://doi.org/10.58784/rapi.131>

- Maulina, T. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pasaman. 2(4), 57–66.
- Ningsih, S. R., Marlina, E., & Ahyaruddin, M. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi* 45, 5(2), 298–322. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v5i2.3356>
- Pandapotan Purba, B. (2024). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 29–43.
- Permatasari, Y. I. (2022). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Deggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali). *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 356–365. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.73>
- Purwanto, D. D. D., & Puspita, A. F. (2024). Pengaruh Sanksi, Sosialisasi dan Edukasi, Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(1), 81–96. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v12i1.74299>
- Puspitasari, E. N. D., & Dirman, A. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(9), 2375–2385. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.817>
- Ramadhana, F. P. N. (2024). Pengaruh edukasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, kualitas pelayanan, dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten bantuL.
- Sahgal, A. (2024). Pengaruh Edukasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan, Kualitas Pelayanan, dan Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bantul. 4(1), 9–15.
- Saputra, I. kadek G., & Putra, I. nyoman. (2025). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 12–24.
- Sista N. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179.
- Sodik, S. S. dan M. A. (2015). *Metode Penelitian*. 57–69.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Zahro, A., Mawardi, M. C., & Sari, A. F. K. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(02), 348–358.