E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3172-3183
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate

Alviana Putri Anggraeni[1], Septy Indra Santoso[2], Zulkifli Abu[3]

[1,2,3] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Khairun
e-mail: [1]alvianaputri188@gmail.com , [2]septyindra.santoso@unkhair.ac.id, [3]zulkifli.abu@unkhair.ac.id

Abstrak

Alviana Putri Anggraeni, 2026. Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar yang belum selalu diikuti oleh peningkatan pelaporan SPT Tahunan secara konsisten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan pada KPP Pratama Ternate. Sampel penelitian berjumlah 398 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 24. Analisis dilakukan melalui uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebaliknya, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara simultan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya penerapan sanksi perpajakan sesuai ketentuan dan peningkatan kualitas pelayanan fiskus untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstract

Alviana Putri Anggraeni, 2026. Determinants of Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Ternate. This study aims to analyze the effects of tax knowledge, tax sanctions, and tax service quality on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Ternate. The study is

motivated by the increase in the number of registered individual taxpayers, which has not always been accompanied by a consistent increase in annual tax return (SPT) filing. This research employs a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to individual taxpayers who filed their annual tax returns at KPP Pratama Ternate. The research sample consisted of 398 respondents, determined using the Slovin formula. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 24. The analyses included descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, t-tests, an F-test, and the coefficient of determination. The results indicate that tax knowledge does not have a significant effect on individual taxpayer compliance. In contrast, tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Tax service quality also has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Simultaneously, tax knowledge, tax sanctions, and tax service quality have a significant effect on individual taxpayer compliance. These findings highlight the importance of enforcing tax sanctions in accordance with applicable regulations and improving the quality of tax services to encourage taxpayers to fulfill their tax obligations.

Keywords : *Tax Knowledge, Tax Sanctions, Tax Service Quality, Individual Taxpayer Compliance.*

LATAR BELAKANG

Dalam sistem keuangan negara, pajak merupakan sumber penerimaan utama yang berperan staregis dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional (Fitriani et al., 2024). Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan elemen krusial dalam sistem perpajakan Indonesia untuk mendukung penerimaan negara dan pembangunan ekonomi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa faktor seperti kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi secara signifikan memengaruhi kepatuhan dalam pelaporan SPT tahunan, terutama di tengah pandemi. Selain itu, Herlina et al., (2025) menyatakan bahwa kesadaran dan literasi perpajakan menjadi faktor dominan, didukung oleh pelayanan, digitalisasi, dan sanksi adil.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, tingkat kepatuhan individu menjadi sangat penting dalam sistem perpajakan Indonesia. Pengetahuan tentang pajak adalah aspek dasar yang merujuk kepada sejauh mana pembayar pajak memahami aturan, prosedur, dan kewajiban pajak yang ada. Siregar dan Amin, (2023) menyatakan bahwa pengetahuan serta pemahaman tentang pajak adalah kemampuan pembayar pajak dalam mencerna sistem perpajakan, proses pelaporan, serta hak dan kewajiban mereka yang memengaruhi kepatuhan secara positif dan signifikan. Agnes dan Naintin, (2020) menyatakan bahwa pengetahuan tentang pajak berkaitan dengan pemahaman pembayar pajak terhadap

ketentuan umum serta prosedur pajak yang meliputi pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak.

Salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah seberapa banyak pengetahuan pajak yang mereka miliki. Selain itu, sanksi pajak juga berperan dalam memastikan kepatuhan, karena ini mengukur bagaimana wajib pajak melihat akibat hukum yang mungkin mereka terima jika melanggar peraturan pajak yang ada. Siregar dan Amin, (2023) menegaskan bahwa sanksi pajak adalah alat penegakan hukum yang memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Menurut Gaol dan Sarumaha, (2022), sanksi pajak berfungsi sebagai penghalang (deterrent effect) yang mendorong wajib pajak untuk mengikuti aturan perpajakan agar mereka tidak menghadapi akibat hukum yang merugikan. Penelitian oleh Agnes dan Naintin, (2020); Sandy, (2020); Saroh dan Ratnawati, (2023) menemukan bahwa sanksi pajak berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak individu.

Kualitas pelayanan fiskus dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang mencerminkan pandangan wajib pajak mengenai seberapa baik layanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Menurut Gaol dan Sarumaha, (2022), pelayanan fiskus meliputi keterampilan petugas pajak untuk memberikan layanan secara profesional, responsif, dan memuaskan, yang telah terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Ayu et al., (2022) juga menyebutkan bahwa pelayanan perpajakan yang berkualitas memiliki dampak positif pada kepatuhan wajib pajak, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan para wajib pajak.

Agnes dan Naintin, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Namun, Sandy, (2020) mencatat bahwa kualitas layanan bisa berdampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, Nasution et al., (2024) menyoroti pentingnya efektivitas pelayanan melalui sosialisasi perpajakan yang bisa berpengaruh positif terhadap kepatuhan para wajib pajak. Ketidakpastian dari temuan ini membuat kita tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel kualitas pelayanan fiskus dalam konteks KPP Pratama Ternate.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan faktor yang dapat diukur untuk melihat seberapa baik mereka memenuhi semua kewajiban pajak sesuai dengan hukum yang berlaku. Menurut Siregar dan Amin, (2023), kepatuhan tersebut meliputi kewajiban untuk mendaftar sebagai wajib pajak, menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta melaporkan SPT pada waktunya mengikuti aturan yang ada. Ayu et al., (2022) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah aspek penting yang menunjukkan seberapa efektif sistem pajak dalam meningkatkan pendapatan negara.

Sebab akibat peningkatan pengetahuan perpajakan berdampak pada kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi, di mana tingkat pemahaman yang lebih baik mengenai aturan SPT, perhitungan PPh final, e-filing, dan sanksi administratif mengarah pada pelaporan dan pembayaran pajak yang lebih akurat. Ini mendorong wajib pajak untuk lebih taat dan secara sukarela memenuhi kewajiban formal dan material, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak individu meningkat dengan signifikan. Agnes dan Naintin, (2020) menunjukkan bahwa

pemahaman dan pengetahuan tentang aturan pajak memiliki dampak besar terhadap kepatuhan wajib pajak individu, di mana literasi pajak yang lebih tinggi memperkuat pemahaman terhadap norma dan berpotensi meningkatkan pelaporan SPT tahunan serta mengurangi risiko under-reporting.

Sanksi perpajakan berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang priadi, semakin ketat penegakan sanksi seperti denda, bunga untuk keterlambatan, kenaikan pajak, dan ancaman pidana yang jelas dan konsisten, maka semakin baik pula pelaporan SPT dan pembayaran pajak penghasilan oleh wajib pajak. Hal ini membuat para wajib pajak lebih teratur dalam memenuhi kewajiban mereka karena adanya efek jera yang kuat, sehingga ada peningkatan signifikan dalam kepatuhan mereka. Hadi dan Lestari, (2022) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama. Di mana penegakan sanksi yang tegas dan sesuai aturan menghasilkan persepsi risiko terhadap pelanggaran, sehingga meningkatkan frekuensi pelaporan SPT tahunan dan menurunkan secara signifikan tindakan penghindaran pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan fiskus berkontribusi pada kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi standar pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, penuh empati, serta memiliki fasilitas fisik yang memadai menurut model SERVQUAL, semakin besar tingkat kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas wajib pajak saat melapor SPT dan membayar PPh. Hal ini memotivasi wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi kewajiban formal dan material karena mereka merasa dihargai dan didukung oleh sistem pelayanan yang profesional, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang signifikan. Pinem, (2023) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Pelayanan yang responsif dan empatik membangun kepercayaan, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah pelaporan SPT tahunan dan secara substansial mengurangi hambatan administratif.

Fenomena kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Ternate masih menjadi perhatian karena peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar belum selalu diikuti oleh peningkatan jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara konsisten. Pelaporan SPT Tahunan merupakan salah satu bentuk kepatuhan formal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data empiris yang di KPP Pratama Ternate untuk menggambarkan kondisi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ternate mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2021 jumlah WPOP terdaftar sebanyak 164.587 wajib pajak dan meningkat menjadi 198.228 wajib pajak pada tahun 2022. Selanjutnya jumlah tersebut kembali meningkat menjadi 232.266 wajib pajak pada tahun 2023, 264.723 wajib pajak pada tahun 2024, dan mencapai 308.778 wajib pajak pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Ternate terus mengalami pertumbuhan.

Namun demikian, peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut belum selalu diikuti oleh peningkatan jumlah pelaporan SPT Tahunan secara konsisten. Pada tahun 2022 jumlah pelapor SPT menurun menjadi 48.292 wajib pajak dibandingkan tahun 2021

yang mencapai 51.189 wajib pajak, meskipun jumlah wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan. Selanjutnya jumlah pelapor SPT meningkat menjadi 55.184 wajib pajak pada tahun 2023 dan 69.811 wajib pajak pada tahun 2024. Adapun jumlah pelaporan SPT Tahun Pajak 2025 yang tercatat sampai dengan tanggal 12 Juli 2026 sebanyak 61.145 wajib pajak sehingga data tersebut masih bersifat sementara dan belum mencerminkan keseluruhan pelaporan SPT Tahun Pajak 2025.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate belum selalu diikuti oleh peningkatan jumlah pelaporan SPT Tahunan secara konsisten. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi meliputi pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Pengetahuan perpajakan diperlukan agar wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai instrumen untuk mendorong kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku, sedangkan kualitas pelayanan fiskus diharapkan mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Ternate, Maluku Utara, dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Penelitian dijadwalkan berlangsung mulai Mei 2026 hingga selesai, dengan populasi sebanyak 61.145 WPOP yang melaporkan SPT Tahunan pada tahun 2025. Sampel penelitian berjumlah 398 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner mengenai pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dokumen, laporan, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada WPOP yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdaftar di KPP Pratama Ternate. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik

A. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada taraf signifikansi 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	rhitung > rtabel	Keterangan
Pengetahuan	X1.1	0,888>0,0983	Valid

Perpajakan (X1)	X1.2	0,889>0,0983	
	X1.3	0,887>0,0983	
	X1.4	0,888>0,0983	
	X1.5	0,893>0,0983	
	X1.6	0,887>0,0983	
Sanksi Perpajakan (X2)	X2.1	0,884>0,0983	Valid
	X2.2	0,873>0,0983	
	X2.3	0,873>0,0983	
	X2.4	0,866>0,0983	
	X2.5	0,870>0,0983	
	X2.6	0,873>0,0983	
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	X3.1	0,863>0,0983	Valid
	X3.2	0,891>0,0983	
	X3.3	0,865>0,0983	
	X3.4	0,848>0,0983	
	X3.5	0,889>0,0983	
	X3.6	0,866>0,0983	
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y1	0,900>0,0983	Valid
	Y2	0,914>0,0983	
	Y3	0,910>0,0983	
	Y4	0,917>0,0983	
	Y5	0,918>0,0983	
	Y6	0,919>0,0983	

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode statistik *Cronbach's Alpha*, yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal antaritem dalam suatu variabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Cronbach's Alpha***	**Keterangan**
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,947	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	0,938	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0,936	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,960	Reliabel

C. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka residual dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		398
Normal Parameters[a,b]	*Mean*	0,0000000
	Std. Deviation	2,32815603
Most Extreme Differences	*Absolute*	0,029
	Positive	0,029
	Negative	-0,019
Test Statistic		0,029
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		

D. Uji Multikolinearitas

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]			
Model		*Collinearity Statistics*	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	0,975	1,025
	Sanksi Perpajakan	0,900	1,111
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,895	1,118

E. Uji Heteroskedastistas

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Metode ini dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	*Std. Error*	*Beta*		
1	(Constant)	1,890	0,517		3,657	0,000
	Pengetahuan Perpajakan	-0,026	0,018	-0,075	-1,474	0,141
	Sanksi Perpajakan	0,028	0,019	0,080	1,506	0,133
	Kualitas Pelayanan	-0,005	0,019	-0,014	-0,265	0,791

	Fiskus					

F. Analisis Regresi

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	*Std. Error*	*Beta*		
1	*(Constant)*	-2,103	0,844		-2,492	0,013
	Pengetahuan Perpajakan	0,024	0,029	0,023	0,825	0,410
	Sanksi Perpajakan	0,491	0,031	0,465	16,050	0,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,594	0,031	0,564	19,386	0,000

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.10 dapat diperoleh persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Y = -2,103 + 0,024X1 + 0,491X2 + 0,594X3

- Nilai konstanta sebesar -2,103 menunjukkan bahwa apabila pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus dianggap bernilai nol, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperkirakan sebesar -2,103 satuan.
- Koefisien regresi pengetahuan perpajakan sebesar 0,024 menunjukkan arah hubungan yang positif.
- Koefisien regresi sanksi perpajakan sebesar 0,491 menunjukkan arah hubungan yang positif.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,594 menunjukkan arah hubungan yang positif.

G. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 6 diatas, Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai t-hitung sebesar 0,825 dengan nilai signifikansi sebesar 0,410. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sanksi Perpajakan memiliki nilai t-hitung sebesar 16,050 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresinya bernilai positif, maka Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai t-hitung sebesar 19,386 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresinya bernilai positif, maka Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5069,476	3	1689,825	309,402	.000[b]
	Residual	2151,863	394	5,462		
	Total	7221,339	397			

I. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838[a]	0,702	0,700	2,33700

Berdasarkan Tabel diatas, nilai R Square sebesar 0,702 menunjukkan bahwa 70,2% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus dalam model penelitian. Sementara itu, sebesar 29,8% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,700 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 70,0%.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ternate. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak belum secara langsung mampu mendorong terbentuknya perilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan kata lain, wajib pajak yang memiliki pengetahuan mengenai ketentuan perpajakan belum tentu secara otomatis memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Adi et al., (2022) yang menjadi salah satu penelitian terdahulu dalam proposal dan menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga

berbeda dengan penelitian Widiasti et al., (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ternate. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sanksi perpajakan dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi memberikan konsekuensi bagi wajib pajak apabila tidak memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan, sehingga keberadaan sanksi dapat membuat wajib pajak lebih mempertimbangkan tindakan yang akan dilakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permana, (2025) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nurwati dan Umaimah, (2024) yang menunjukkan adanya hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ternate. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus merupakan salah satu bentuk interaksi langsung antara aparatur perpajakan dengan wajib pajak dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widiasti et al., (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini juga mendukung penelitian Julianti et al., (2021), Astuti dan Astuti, (2022), Safitri et al., (2020), Hanifah et al., (2023), Rachman et al., (2022), Nanda dan Nurawalya, (2025) Safelia dan Hernando, (2023), serta Suhada, (2025) yang membahas hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai determinan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sanksi sesuai ketentuan serta pelayanan fiskus yang baik, jelas, dan responsif dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Secara simultan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu didukung oleh penerapan sanksi yang tepat, peningkatan kualitas pelayanan, serta pemahaman perpajakan yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, S. W., Sanyika, A. W., & Purbasari, H. (2022). *Analysis Of The Effect Of Taxation Knowledge, Taxpayer Awareness, Taxation Socialization, Tax Sanctions, And E-Filling On Taxpayer Compliance (Empirical Study At The Primary Tax Office In Jepara Regency, Central Java).*

Agnes, A., & Naintin, F. (2020). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pematangsiantar).*

Astuti, R. D., & Astuti, T. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.* 3(2), 228–238.

Ayu, D., Bhegawati, S., Yuesti, A., & Sumiantari, N. W. (2022). *Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar.* 1(1), 35–50.

Hadi, D. A., & Lestari, M. A. (2022). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan.* 6, 4092–4107.

Hanifah, A. M., Septiani, A. K., & Eprianto, I. (2023). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* 2(7), 2694–2703.

Herlina, R. A., Yuniarti, R., & Widyatama, U. (2025). *Tinjauan Literatur Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia.* 14(4), 882–900.

Julianti, E., Yantiana, N., Damayanti, F., & Ardhi, Q. (2021). *Pengaruh E-Sistem Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran WPOP Terhadap Kepatuhan WPOP.* 33–43.

Nanda, D., & Nurawalya, S. (2025). *The Effect Of Tax Service Quality On Taxpayer Compliance With Satisfaction As The Mediating Variable.* 3(1), 1–16.

Nasution, I. S., Rahma, T. I. F., & Lubis, A. W. (2024). *Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kisaran.* 04(04), 48–60.

Nurwati, E., & Umaimah. (2024). *Understanding Regulations, Tax Sanctions, And Taxpayer Compliance: The Role Of Risk Preference Moderation.* 8(1), 32–48. Https://Doi.Org/10.22219/Jaa.V8i1.38365

Permana, R. B. (2025). *Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Tangerang.* 9, 26458–26462.

Pinem, I. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V.*

Rachman, F. N., Nataliawati, R., & Sulistyowati, R. (2022). *Tax Incentives And Tax Service Quality On UMKM Taxpayer Compliance: In Lamongan Regency.* 05(02), 207–216.

Safelia, N., & Hernando, R. (2023). *Determinants Affecting Taxpayer Compliance.* 27(02), 261–280.

Safitri, D., Silalahi, S. P., Bisnis, E., & Riau, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi.* 20(2), 145–153.

Sandy, E. K. (2020). *Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sukoharjo.* 12(1), 190–196.

Saroh, V. M., & Ratnawati, J. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Semarang Selatan.* 7(2), 409–421.

Siregar, E., & Amin, M. N. (2023). *Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cibitung.* 3(1), 1967–1976.

Suhada, D. (2025). *Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Pada KPP Pratama Jakarta Selatan.*

Widiasti, N. N., Datrini, L. K., & Miaia, N. L. P. M. (2023). *Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.* 4(1), 13–19.