

## Pengaruh Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pemadanan NPWP Menjadi NIK KTP (Studi Kasus KPP Pratama Ilir Timur I Palembang)

Suci Alviolanda Thasyah<sup>1</sup>, Icha Fajriana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Multi Data Palembang

E-mail: Alviolanda22@gmail.com<sup>1</sup>, Icha.fajriana@gmail.com<sup>2</sup>

### Article History:

Received: 10 Januari 2025

Revised: 25 Januari 2025

Accepted: 10 Februari 2025

**Keywords:** Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak, NPWP

***Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam proses pengalihan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menjadi Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada KPP Pratama Ilir Timur I Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak terdaftar. Data dianalisis menggunakan SmartPLS 4 dengan metode SEM-PLS untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan, semakin meningkat kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, akuntabilitas pelayanan publik juga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana pelayanan yang transparan dan responsif mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak.*

### PENDAHULUAN

Pajak, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007, merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa dari individu atau badan kepada negara tanpa imbalan langsung, digunakan untuk mendukung pembangunan nasional demi kemakmuran rakyat. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menjadi sumber penerimaan terbesar untuk mendanai pengeluaran pemerintah di berbagai sektor. Namun, tantangan utama adalah rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, yang dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pajak serta kualitas pelayanan publik.

Pengetahuan wajib pajak memainkan peran penting dalam mendorong kepatuhan. Namun, penelitian terkait pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang bervariasi. Di sisi lain, akuntabilitas pelayanan publik juga dinilai berpengaruh signifikan, di mana layanan yang transparan dan responsif meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah saat ini sedang melakukan integrasi antara Nomor Induk Kependudukan (NIK)

dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai upaya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan mendorong kepatuhan. Sistem ini diharapkan mempermudah pengawasan, mengurangi data ganda, serta memperkuat kesadaran pajak. Implementasi ini dilakukan bertahap sejak Juli 2022 dan akan berlaku penuh pada Juli 2024.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Ilir Timur I Palembang, yang merupakan salah satu wilayah dengan populasi besar tetapi menunjukkan tren kepatuhan pajak yang belum optimal. Fokus penelitian adalah menganalisis pengaruh pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut.

## LANDASAN TEORI

### Pajak

Menurut (Undang-Undang, 2009) Nomor 28 menjelaskan bahwa: "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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat." Sumber pendapatan utama APBN adalah pajak, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran nasional, baik rutin maupun pembangunan (Hidayat & Gunawan, 2022). Oleh karena itu, pemerintah diharapkan untuk mengelola pajak dengan baik untuk mencapai pembangunan yang optimal. Selain itu, posisi warga sangat penting untuk kemajuan nasional.

### Pengetahuan Perpajakan

Kamus Bahasa Indonesia mendefinisikan "pengetahuan" sebagai segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau pengetahuan tentang hal (mata pelajaran). Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah transfer kekayaan dari rakyat ke negara untuk membiayai negara yang dapat dipaksakan oleh hukum (Yonani, 2023). Pengetahuan tentang pajak dapat didefinisikan sebagai pengetahuan tentang konsep umum tentang pajak dan jenis pajak yang berlaku di Indonesia, mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, dan cara mengisi pelaporan pajak. Kewajiban pajak di Indonesia memiliki kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan kewajiban dan hak mereka di bidang pajak secara benar, lengkap, dan tepat waktu melalui sistem pemungutan self assessment yang diterapkan. Dalam memahami pengetahuan perpajakan, terdapat beberapa indikator yakni (Gaol & Sarumaha, 2022):

1. Mengetahui batas waktu pelaporan SPT. Batas waktu pelaporan SPT Tahunan PPh orang pribadi paling lama 3 bulan setelah batas akhir tahun pajak, yakni hingga 31 maret. Sedangkan batas waktu pelaporan SPT Tahunan PPh badan paling lambat 4 bulan setelah akhir tahun pajak, yakni 30 april.
2. Mengetahui prosedur pembayaran pajak penghasilan. Pembayaran pajak bisa dilakukan melalui online banking, menyetor lewat teller atau kantor pos, dan online pajak.
3. Mengetahui batas waktu membayar pajak. Batas waktu membayar pajak PPh Pasal 21 adalah tanggal 10 pada bulan berikutnya.
4. Mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku
5. Mengetahui PTKP, PKP dan tarif pajak
6. Mengetahui sanksi jika tidak membayar pajak. Setiap warga negara harus membayar pajak. karena sifatnya yang memaksa negara memberlakukan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak. Sanksi perpajakan dapat berupa surat teguran atau tindakan tegas seperti penyanderaan atau gijzeling, yang dapat dilakukan selama enam bulan dan di perpanjang paling lama enam bulan. Wajib pajak yang tidak membayar pajak juga dapat menerima sanksi administrasi seperti bunga, denda, kenaikan, dan pidana.
7. Mengetahui sanksi jika terlambat melaporkan SPT Bagi wajib pajak yang telat lapor SPT, maka

akan dikenakan sanksi berupa denda. Setiap wajib pajak harus memastikan terlebih dahulu denda yang harus dibayarkan. Denda telat lapor SPT bagi wajib pajak Orang Pribadi sebesar Rp 100.000, sedangkan untuk wajib pajak badan sebesar Rp 1.000.000.

8. Mengetahui tata cara mendapatkan NPWP
9. Mengetahui tarif pajak yang akan dibayarkan Tarif pajak tahun 2019 masih mengacu pada Pasal 17 Ayat 1 Huruf an Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2008. Untuk wajib pajak dengan NPWP, tarif yang berlaku adalah 5%, 15%, 25%, dan 30%. Untuk wajib pajak tanpa NPWP, tarifnya 20% lebih tinggi.

#### **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Menurut (Suhardiman dkk., 2023) Akuntabilitas public berarti bahwa pemegang amanah harus bertanggung jawab untuk memberikan pertanggungjawaban, menampilkan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan yang bertanggung jawab kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk melakukannya. Akuntabilitas publik terdiri dari dua kategori: akuntabilitas vertikal dan akuntabilitas horizontal (Asropi, 2020). Akuntabilitas vertikal mengacu pada pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, seperti pemerintah pusat. Akuntabilitas horizontal mengacu pada pertanggungjawaban kepada masyarakat luas. Namun, ada empat elemen yang harus dipenuhi untuk pemenuhan akuntabilitas publik.

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai tunduk, taat, atau patuh pada prinsip atau aturan (Kristanti, 2021). Indikator Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut (Ristanti dkk., 2022):

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif harus mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya mencakup tempat tinggal dan kegiatan usaha mereka. Setelah mendaftar, Wajib Pajak akan diberi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang digunakan sebagai identitasnya untuk melaksanakan hak dan kewajibannya.
2. Kepatuhan dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Perutang Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).
3. Kepatuhan dalam Pembayaran Tunggal Pajak yang belum dibayar oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda disebut tunggakan pajak.
4. Kepatuhan untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

#### **NIK Sebagai NPWP**

Menurut Pasal 2 ayat 1 huruf a dan b PMK 112/2022, pelaksanaan NIK-NPWP dimulai secara bertahap sejak 14 Juli 2022, dengan pemandanan NIK bagi wajib pajak yang sudah memiliki NPWP. Kemudian, pada tahun 2023, PMK No. 136 mengubah PMK No. 112/PMK.03/2022, sehingga pelaksanaan NIK-NPWP secara keseluruhan dimulai mulai 1 Juli 2024. Wajib pajak dianggap tidak memiliki NPWP jika mereka tidak menyesuaikan NIK hingga batas waktu yang ditentukan. Karena itu, maka terdapat beberapa konsekuensi, seperti tidak dapat menggunakan layanan perpajakan elektronik dan tarif PPh Pasal 21 yang lebih tinggi 20% dari tarif normal yang ditetapkan oleh UU PPh No. 36 Tahun 2008.

#### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif, yang merupakan metodologi terstruktur dan mengkuantifikasi data untuk memungkinkan generalisasi. Objek penelitian yang akan diteliti adalah indikasi kepatuhan wajib pajak yang berada di KPP Pratama Ilir Timur I Palembang, dengan Alamat di Gedung Keuangan Negara Palembang, Jl. Kapten A. Rivai No.4, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114, yang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Palembang. Subjek penelitian yang akan diteliti adalah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Ilir Timur I Palembang yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum dan telah melakukan aktivasi perubahan NPWP menjadi NIK KTP.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah sebuah metode analisis statistik yang digunakan untuk memodelkan hubungan kompleks antar variabel laten, baik eksogen maupun endogen, melalui pendekatan berbasis varian. PLS-SEM cocok digunakan untuk penelitian yang bersifat eksploratif atau prediktif, serta ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas atau ukuran sampel relatif kecil (Hamid & Anwar, 2019). Teknik analisis PLS-SEM terdiri dari dua elemen utama. Pertama, terdapat model struktural, yang juga dikenal sebagai *inner model*, yang menghubungkan konstruk yang direpresentasikan dalam bentuk lingkaran atau oval. Model ini menunjukkan hubungan kausal atau jalur antara konstruk dalam model. Kedua, terdapat model pengukuran, atau *outer model*, yang menunjukkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator yang digambarkan dalam bentuk persegi panjang. Kedua elemen ini bekerja bersama untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang hubungan antar variabel dalam model PLS-SE (Hair et al., 2021). Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**1. Variabel independen:**

- a. Pengetahuan Pajak (X1)
- b. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X2)

**2. Variabel dependen:**

- a. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**H1:** Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perubahan NPWP Menjadi NIK KTP di KPP Pratama Ilir Timur 1 Palembang

**H2:** Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perubahan NPWP Menjadi NIK KTP di KPP Pratama Ilir Timur 1 Palembang

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Deskriptif Variabel Penelitian**

Dalam konteks penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis variabel-variabel utama, seperti pengetahuan tentang pajak, akuntabilitas dalam pelayanan publik, dan kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah hasil dari analisis statistik deskriptif yang telah dikumpulkan oleh peneliti:

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel**

Variabel	Indicator	Mean	Median	Min	Max	Standard deviation
Pengetahuan Pajak	X1.1	3.54	4	1	5	1.228
	X1.2	3.75	4	1	5	1.322
	X1.3	3.41	4	1	5	1.176
	X1.4	3.4	4	1	5	1.281

	X1.5	3.34	3	1	5	1.259
	X1.6	3.38	3	1	5	1.294
	X1.7	3.23	3	1	5	1.215
	X1.8	3.5	4	1	5	1.212
	X1.9	3.35	3	1	5	1.252
Akuntabilitas Pelayanan Publik	X2.1	3.61	4	1	5	1.24
	X2.2	3.53	4	1	5	1.22
	X2.3	3.44	4	1	5	1.152
	X2.4	3.65	4	1	5	1.244
	X2.5	3.64	4	1	5	1.153
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	3.57	4	1	5	1.219
	Y2	3.79	4	1	5	1.291
	Y3	3.55	4	1	5	1.417
	Y4	3.66	4	1	5	1.097
	Y5	3.72	4	1	5	1.192
	Y6	3.61	4	1	5	1.264
	Y7	3.64	4	1	5	1.109
	Y8	3.75	4	1	5	1.169

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, dapat disimpulkan bahwa Variabel pengetahuan pajak diukur melalui sembilan indikator dengan rata-rata skor untuk setiap indikator berkisar antara 3.23 hingga 3.75, nilai median sebagian besar berada pada angka 3 atau 4. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman responden mengenai pajak berada pada kategori sedang.

Selain itu, standar deviasi berkisar antara 1.176 hingga 1.322, yang mencerminkan adanya variasi dalam tingkat pemahaman pajak di antara responden. Artinya, ada responden yang memiliki pemahaman yang cukup baik, sementara yang lain memiliki pemahaman yang lebih rendah. Variasi ini dapat terjadi karena perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman dalam membayar pajak, atau akses terhadap informasi perpajakan.

Akuntabilitas pelayanan publik diukur melalui lima indikator, dengan rata-rata skor berkisar antara 3.44 hingga 3.65. Mayoritas indikator memiliki nilai median 4, yang mencerminkan bahwa responden umumnya memberikan penilaian positif terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik yang mereka terima.

Namun, terdapat variasi dalam persepsi responden, sebagaimana ditunjukkan oleh standar deviasi yang berkisar antara 1.152 hingga 1.244. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan akuntabilitas pelayanan publik, terdapat beberapa individu yang masih merasa bahwa pelayanan pajak belum sepenuhnya transparan atau akuntabel.

Kepatuhan wajib pajak diukur melalui delapan indikator, dengan rata-rata skor berkisar antara 3.55 hingga 3.79. Median untuk seluruh indikator berada pada angka 4, yang menandakan bahwa secara umum tingkat kepatuhan wajib pajak termasuk cukup tinggi. Namun, standar deviasi dalam variabel ini berkisar antara 1.097 hingga 1.417, yang menunjukkan adanya perbedaan dalam tingkat kepatuhan antarresponden. Nilai standar deviasi yang lebih tinggi pada beberapa indikator (misalnya Y3 dengan standar deviasi 1.417) menunjukkan bahwa terdapat responden yang sangat patuh, tetapi juga ada yang kurang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Analisis Model**

Proses analisis terdiri dari dua tahap yang saling berkaitan. Pertama, peneliti melakukan

evaluasi terhadap model pengukuran (outer model) untuk memastikan validitas dan reliabilitas indikator yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel tersebut. Selanjutnya, pada tahap kedua, analisis model struktural (inner model) dilakukan untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen.

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Penilaian model pengukuran, yang dikenal pula sebagai outer model, berfungsi sebagai sarana untuk menilai keandalan suatu pengukuran dalam penelitian. Proses ini mencakup pengujian hubungan laten antara variabel dengan indikator-indikatornya, yang melibatkan tiga jenis evaluasi penting: validitas konvergen, reliabilitas, dan validitas diskriminan.

a. *Convergent Validity*

**Tabel 2. Hasil Outer Loading dan AVE**

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
Pengetahuan Pajak	X1.1	0.822	0.703
	X1.2	0.826	
	X1.3	0.808	
	X1.4	0.848	
	X1.5	0.863	
	X1.6	0.835	
	X1.7	0.837	
	X1.8	0.830	
	X1.9	0.876	
Akuntabilitas Pelayanan Publik	X2.1	0.872	0.732
	X2.2	0.850	
	X2.3	0.845	
	X2.4	0.858	
	X2.5	0.853	
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0.810	0.726
	Y2	0.906	
	Y3	0.771	
	Y4	0.821	
	Y5	0.861	
	Y6	0.856	
	Y7	0.889	
	Y8	0.894	

Sumber: SmartPLS, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dengan variabel laten yang diukurnya, sehingga dapat dikatakan telah memenuhi kriteria keandalan yang ditetapkan. Dengan nilai outer loading yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten dan akurat. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk yang diuji juga melebihi ambang batas 0,5. Nilai ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians dari setiap indikator dapat dijelaskan oleh variabel laten yang bersangkutan, sehingga validitas konvergen dalam penelitian ini telah terpenuhi. Dengan demikian, model penelitian yang digunakan dapat dianggap valid dalam

- mengukur konsep yang telah ditetapkan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.
- b. *Discriminant Validity*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua metode utama untuk menguji validitas diskriminan yaitu *Cross Loading*, dan *Heterotrait-Monotrait (HTMT)*.

**Tabel 3. Hasil Cross Loading**

Indikator	Pengetahuan Pajak	Akuntabilitas Pelayanan Publik	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.1	0.822	0.663	0.805
X1.2	0.826	0.677	0.776
X1.3	0.808	0.784	0.743
X1.4	0.848	0.538	0.703
X1.5	0.863	0.592	0.614
X1.6	0.835	0.524	0.681
X1.7	0.837	0.656	0.621
X1.8	0.830	0.704	0.738
X1.9	0.876	0.576	0.644
X2.1	0.735	0.872	0.802
X2.2	0.806	0.850	0.793
X2.3	0.538	0.845	0.603
X2.4	0.582	0.858	0.612
X2.5	0.533	0.853	0.630
Y1	0.599	0.616	0.810
Y2	0.789	0.784	0.906
Y3	0.677	0.565	0.771
Y4	0.677	0.614	0.821
Y5	0.767	0.757	0.861
Y6	0.695	0.659	0.856
Y7	0.771	0.743	0.889
Y8	0.768	0.792	0.894

Sumber: SmartPLS, 2025

Hasil analisis data menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki koefisien korelasi yang lebih tinggi dengan variabel terkait dibandingkan dengan koefisien korelasi terhadap variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator berperan signifikan dalam pembentukan dan pengukuran variabel atau konstruk dalam blok tersebut.

Sebagai langkah tambahan untuk memperkuat penilaian ini, peneliti juga melakukan evaluasi validitas diskriminan dengan menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) dengan hasil di bawah ini:

**Tabel 4. Hasil HTMT**

	Pengetahuan Pajak	Akuntabilitas Pelayanan Publik	Kepatuhan Wajib Pajak
Pengetahuan Pajak			
Akuntabilitas Pelayanan Publik	0.798		
Kepatuhan Wajib Pajak	0.881	0.860	

Sumber: SmartPLS, 2025

Dalam konteks penelitian ini, data yang tertera pada tabel analisis HTMT menunjukkan bahwa semua nilai yang diperoleh berada di bawah 0,9. Temuan ini mengonfirmasi hasil uji sebelumnya, yaitu cross loading, yang menandakan tidak adanya masalah validitas diskriminan di antara konstruk-konstruk yang dianalisis. Dengan kata lain, semua konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas diskriminan, yang berarti setiap konstruk mengukur konsep yang berbeda tanpa adanya tumpang tindih yang signifikan.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini efektif dalam membedakan antara variabel yang berbeda dan secara akurat mengukur konstruk yang dimaksud. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut dapat dianggap valid dan siap untuk diteruskan ke tahap uji selanjutnya dalam proses penelitian.

c. *Uji Reliabilitas*

Dalam penelitian ini, evaluasi reliabilitas dilakukan dengan menerapkan dua metode yang berbeda, yaitu composite reliability (CR) dan Cronbach Alpha. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat memberikan data yang konsisten dan akurat. Berikut ini adalah rincian hasil pengujian reliabilitas yang menunjukkan keandalan dari masing-masing variabel yang telah diteliti:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
Pengetahuan Pajak	0.947	0.955
Akuntabilitas Pelayanan Publik Pajak	0.909	0.932
Kepatuhan Wajib Pajak	0.946	0.955

Sumber: SmartPLS, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai composite reliability di atas 0,6 hingga 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas, yang berarti data yang dihasilkan dapat diandalkan dan konsisten untuk pengukuran lebih lanjut. Seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbach's alpha yang melampaui ambang batas 0,7, menandakan bahwa variabel-variabel tersebut tidak hanya konsisten, tetapi juga dapat diandalkan untuk mengukur apa yang dimaksudkan.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memastikan bahwa model struktural yang diterapkan memiliki kualitas yang baik, serta mampu memberikan prediksi dan interpretasi yang akurat. Uji pertama adalah uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi potensi masalah yang muncul akibat korelasi tinggi antar variabel independen, yang dapat mempengaruhi kestabilan estimasi model. Selanjutnya analisis *R-square* akan digunakan untuk menentukan seberapa besar variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Uji *F-square* bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi relatif setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam kerangka model struktural. Kemudian akan dilanjutkan dengan uji hipotesis *path coefficient* untuk menjawab pertanyaan penelitian.

a. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas, analisis dapat dilakukan dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF).



**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

	VIF
<b>Pengetahuan Pajak -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	2.389
<b>Akuntabilitas Pelayanan Publik -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	2.389

Sumber: SmartPLS, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) di bawah ambang batas 5, sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam data yang digunakan. Dengan nilai VIF yang relatif rendah, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam model penelitian tidak memiliki korelasi yang terlalu tinggi satu sama lain. Artinya, tidak ada indikasi multikolinearitas yang dapat memengaruhi keakuratan estimasi model, sehingga analisis yang dilakukan dapat memberikan hasil yang lebih valid dan reliabel.

b. *R Square*

nilai R-square yang lebih besar menunjukkan bahwa model tersebut mampu menggambarkan hubungan antar variabel dengan lebih baik.

**Tabel 7. Uji R-square**

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b>	0.787	0.783

Sumber: SmartPLS, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-Square Adjusted untuk hubungan antara pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,828 atau 82,8%. Ini berarti bahwa model penelitian mampu menjelaskan 82,8% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, sementara sisanya 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan nilai R-Square Adjusted yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan memiliki daya prediksi yang kuat, sehingga kedua variabel independen—pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik—memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan perubahan tingkat kepatuhan wajib pajak.

c. *Effect Size (f<sup>2</sup>)*

Effect size merupakan alat statistik penting yang digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel dalam suatu populasi, atau sebagai perkiraan dari ukuran tersebut berdasarkan data sampel.

**Tabel 8. Uji Effect Size**

	<i>f-square</i>
<b>Pengetahuan Pajak -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	0.559
<b>Akuntabilitas Pelayanan Publik -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	0.332

Sumber: SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil uji effect size diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Pengetahuan Pajak memiliki nilai effect size sebesar 0.559, yang dikategorikan sebagai besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula pengaruhnya terhadap peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan kata

lain, pemahaman yang baik mengenai peraturan dan kewajiban perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

- b) Akuntabilitas Pelayanan Publik menunjukkan nilai effect size sebesar 0.332, yang juga termasuk dalam kategori besar. Ini mengindikasikan bahwa semakin akuntabel layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas dalam pelayanan publik mencerminkan transparansi, kejelasan prosedur, serta kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

### Uji Hipotesis

Untuk menilai hubungan antar variabel dan menjawab pertanyaan penelitian, dilakukan uji hipotesis menggunakan path coefficient dengan p-value ( $<0,05$ ) atau t-statistic ( $>1,96$ ) dalam pendekatan dua arah (two-tailed) (Kock, 2015).

Penelitian ini menggunakan metode bootstrapping di SmartPLS untuk menghitung p-value dan t-statistic, guna menguji hipotesis Ha1, Ha2, dan Ha3. Hipotesis diterima jika p-value  $<0,05$  atau t-statistic  $>1,96$ , sedangkan hipotesis ditolak jika tidak memenuhi kriteria tersebut.

Selain itu, analisis original sample dilakukan untuk mengevaluasi arah dan kekuatan hubungan antar variabel, apakah bersifat positif atau negatif. Berikut adalah hasil uji hipotesis berdasarkan data yang dihimpun.

**Tabel 9. Uji Hipotesis**

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (/O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
<b>Akuntabilitas Pelayanan Publik -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	0.533	0.533	0.073	7.274	0.000
<b>Pengetahuan Pajak -&gt; Kepatuhan Wajib Pajak</b>	0.411	0.413	0.076	5.373	0.000

Sumber: SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS, ditemukan bahwa akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien pengaruh sebesar 0.533, nilai T-statistik sebesar 7.274 yang lebih besar dari 1.96, serta p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas dalam pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan koefisien pengaruh sebesar 0.411, nilai T-statistik sebesar 5.373 yang lebih besar dari 1.96, serta p-value sebesar 0.000, dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan mereka terhadap peraturan yang berlaku. Dengan demikian, baik akuntabilitas pelayanan publik maupun pengetahuan pajak terbukti memiliki hubungan yang signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Sehingga Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan antara variabel-variabel yang diuji, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

Ha1: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak.

Ha2: Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ini telah diuji menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS, dengan hasil yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini mendukung teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa faktor eksternal, seperti kualitas layanan perpajakan, serta faktor internal, seperti tingkat pemahaman wajib pajak, berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Akuntabilitas pelayanan publik yang tinggi mencerminkan transparansi, profesionalisme, serta kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Ketika wajib pajak merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh otoritas pajak bersifat akuntabel—misalnya melalui prosedur yang jelas, pelayanan yang responsif, serta keterbukaan informasi—maka mereka lebih cenderung untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga berdampak positif pada tingkat kepatuhan pajak.

Selain itu, pengetahuan pajak yang memadai memungkinkan wajib pajak untuk lebih memahami hak dan kewajiban mereka, termasuk peraturan, manfaat, serta sanksi yang berlaku dalam sistem perpajakan. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik, wajib pajak menjadi lebih sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan regulasi. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa peningkatan edukasi pajak dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa langkah strategis diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Pemerintah dan otoritas perpajakan perlu memastikan bahwa pelayanan perpajakan semakin transparan, profesional, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, edukasi pajak harus terus ditingkatkan melalui berbagai program literasi perpajakan, penyuluhan, serta pemanfaatan teknologi dalam penyebaran informasi perpajakan yang lebih mudah diakses. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dan edukasi pajak dapat menjadi solusi efektif untuk mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam perubahan NPWP menjadi NIK KTP. Wajib pajak yang memiliki pemahaman pajak lebih baik cenderung lebih patuh, sementara pelayanan yang transparan dan responsif meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan mereka. Oleh karena itu, peningkatan edukasi pajak dan perbaikan kualitas layanan publik menjadi strategi penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Asropi, A. (2020). Penjelasan Teoritik Hubungan Pengukuran Kinerja dan Akuntabilitas. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 2(1).
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134–140.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS*
-

- VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis.* PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *MANAZHIM*, 4(1), 110–132.
- Kristanti, I. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 9(2), 42–50.
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak umkm, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391.
- Suhardiman, S., Rachman, M., & Jamiah, J. (2023). *Birokrasi & Public Governance*. Tahta Media.
- Undang-Undang. (2009). *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat (1)*.
- Yonani, Y. (2023). MODUS OPERANDI TINDAK PIDANA PENGGELAPAN PAJAK DI INDONESIA. *Disiplin: Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda*, 29(4), 153–164.
-