



Pengaruh edukasi, pendampingan, dan aksesibilitas perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung

The influence of education, assistance, and tax accessibility on compliance with individual taxpayer SPT reporting at the Majalaya Bandung Pratama Tax Office

Puti Andam Dewi^{1*}, Cahya Irawady², Yuhaprizon³

^{1,2} Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Miftahul Huda Subang, Subang, Indonesia

Abstrak

Kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan memunculkan kekhawatiran terhadap efektivitas sistem tersebut, khususnya di KPP Pratama Majalaya Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Responden penelitian berjumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data mencakup uji kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta uji hipotesis dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi perpajakan, pendampingan perpajakan, dan aksesibilitas perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung. Ketiga variabel tersebut secara simultan memberikan kontribusi signifikan, sehingga strategi peningkatan literasi dan layanan perpajakan perlu diperkuat untuk mendorong kepatuhan yang lebih baik.

Kata Kunci: Edukasi Perpajakan, Pendampingan Perpajakan, Aksesibilitas Perpajakan, Kepatuhan Pelaporan SPT, Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstract

The compliance of Individual Taxpayers in filing their Annual Tax Returns (SPT) is one of the key indicators of a successful tax system. The low level of compliance raises concerns regarding the effectiveness of the system, particularly at the KPP Pratama Majalaya Bandung. This condition highlights the importance of tax education, taxpayer assistance, and service accessibility in improving taxpayer compliance. The research employed a quantitative method using primary data obtained through questionnaires. The respondents consisted of 100 Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Majalaya, selected using purposive sampling. Data analysis included data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing, all performed with the aid of SPSS software. The findings indicate that tax education, taxpayer assistance, and tax service accessibility have a positive influence on Individual Taxpayer compliance in filing SPT at KPP Pratama Majalaya Bandung. These three variables jointly contribute significantly, implying that strengthening tax literacy and improving tax services are necessary to enhance taxpayer compliance.

Keywords: Tax Education, Tax Assistance, Tax Accessibility, Tax Compliance, Individual Taxpayers

Histori Artikel:

Diterima 2 Agustus 2025, Direvisi 21 September 2025, Disetujui 22 September 2025, Dipublikasi 2 Oktober 2025.

***Penulis Korespondensi:**

putiandamdewioo@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.818>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang memiliki peran vital dalam mendukung pembangunan nasional. Di Indonesia, kontribusi penerimaan pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) mencapai lebih dari 80%, menjadikannya tulang punggung pembiayaan negara dalam memenuhi berbagai kebutuhan publik, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga subsidi sosial (Kementerian Keuangan RI, 2023). Pada tahun 2022, realisasi penerimaan pajak nasional mencapai Rp2.034,5 triliun atau 115,6% dari target APBN 2022, yang mengindikasikan peran signifikan sektor pajak dalam menopang keuangan negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi titik fokus strategis pemerintah, termasuk kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Pemilihan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa tinjauan yang relevan. Berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak (2023), KPP Pratama Majalaya Bandung mencatat jumlah wajib pajak orang pribadi yang cukup banyak, namun tingkat kepatuhan pelaporan SPT belum mencapai target nasional. Rata-rata tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara nasional mencapai 85,75% pada tahun 2024 (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Namun, di sisi lain, KPP Pratama Majalaya Bandung menunjukkan angka di bawah rata-rata nasional.

Tabel 1. Perbandingan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP antara Rata-Rata Nasional dan KPP Pratama Majalaya Bandung

Tahun	Rata-Rata Nasional (%)	KPP Pratama Majalaya Bandung (%)	Selisih (%)
2022	83,2	16,5	66,7
2023	88,0	21,2	66,8
2024	85,75	24,9	60,85

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2022–2024)

Untuk memperoleh gambaran empiris mengenai posisi KPP Pratama Majalaya dalam hal kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, dilakukan perbandingan dengan sejumlah KPP Pratama lain yang berada di wilayah Kota dan Kabupaten Bandung.

Tabel 2. Perbandingan Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama di Wilayah Bandung Tahun 2024

KPP Pratama	WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT	Persentase Kepatuhan (%)
Bandung Cibeunying	188.232	93.230	49,52
Bandung Karees	323.882	168.418	52,01
Bandung Tegallega	347.364	191.050	55,01
Bandung Cicadas	86.217	34.486	39,99
Bandung Bojonagara	39.937	14.577	36,49
Soreang	29.227	10.414	35,63
Cimahi	109.989	54.095	49,17
Majalaya	394.835	66.372	16,81
Tasikmalaya	91.227	39.170	42,93
Sumedang	87.241	35.040	40,17
Ciamis	92.342	37.210	40,31
Sukabumi	160.282	75.190	46,91
Cianjur	159.799	72.370	45,29
Purwakarta	100.255	48.130	47,99

Sumber: Laporan Regional Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat, 2024

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa KPP Pratama Majalaya menunjukkan tingkat kepatuhan pelaporan SPT yang paling rendah dibandingkan dengan KPP Pratama lainnya di wilayah Bandung.

Tabel 3. Jumlah WPOP Terdaftar dan Kepatuhan Pelaporan SPT KPP Pratama Majalaya Bandung (2020–2024)

Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Lapor SPT	Persentase Kepatuhan (%)
2020	307.266	64.676	21,05
2021	333.645	85.185	25,53
2022	361.649	59.799	16,54
2023	378.420	62.143	16,42
2024	394.835	66.372	16,81

Sumber: Laporan KPP Pratama Majalaya Bandung dan DJP Jawa Barat (2024)

Meskipun jumlah WPOP terus meningkat dari tahun ke tahun, tren kepatuhan justru mengalami fluktuasi dan cenderung menurun sejak 2021. Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pertumbuhan basis pajak dan tingkat kepatuhan aktual. KPP Pratama Majalaya telah melaksanakan berbagai upaya, salah satunya adalah edukasi perpajakan melalui seminar, penyuluhan UMKM, dan sosialisasi pelaporan secara daring maupun luring.

Tabel 4. Rekapitulasi Kegiatan Edukasi Perpajakan di KPP Pratama Majalaya Bandung Tahun 2024

No	Jenis Kegiatan	Lokasi Penyelenggaraan	Jumlah Partisipan
1	Seminar	Gedung Serbaguna Pemda Kab. Bandung	480
2	Penyuluhan Perpajakan UMKM	Kecamatan Banjaran	382
3	Penyuluhan Perpajakan UMKM	Kecamatan Ciparay	328
4	Sosialisasi Pelaporan SPT (luring)	Kecamatan Majalaya	347
5	Sosialisasi Pelaporan SPT (daring)	Online (Zoom/YouTube)	421
6	Edukasi Umum Terpadu	Kecamatan Ciparay (gabungan instansi)	146
Total Partisipan 2024			2.104

Sumber: Diolah dari laporan KPP Pratama Majalaya

Meskipun total partisipan meningkat dibanding tahun sebelumnya, tingkat partisipasi terhadap jumlah WPOP yang terdaftar masih sangat rendah (sekitar 0,55% dari 382.775 WPOP), menunjukkan tantangan besar dalam menjangkau wajib pajak secara luas dan merata.

Selain edukasi perpajakan, KPP Pratama Majalaya juga menyelenggarakan kegiatan pendampingan perpajakan melalui program Relawan Pajak. Program ini bekerja sama dengan mahasiswa dari berbagai universitas mitra yang telah mengikuti pelatihan teknis perpajakan. Relawan Pajak berperan dalam membantu Wajib Pajak dalam memahami prosedur pelaporan dan penggunaan sistem *e-Filing* secara langsung. Pada tahun 2024, kegiatan ini dilaksanakan di berbagai lokasi pelayanan, seperti Kantor Kecamatan Ciparay, Gedung Serbaguna Pemda Kabupaten Bandung, dan kampus mitra yang menyediakan *Tax Center*. Berdasarkan laporan KPP Pratama Majalaya, tercatat sebanyak 1.894 Wajib Pajak memperoleh layanan pendampingan melalui program ini, yang menunjukkan peran aktif relawan dalam menjangkau masyarakat dan membantu meningkatkan kesadaran kepatuhan pelaporan pajak.

Dalam aspek aksesibilitas perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai inovasi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam mengakses layanan, baik secara fisik maupun digital. Layanan digital seperti DJP *Online* dan aplikasi M-Pajak sebenarnya bisa menjadi

solusi, tetapi penggunaannya masih rendah. Hingga tahun 2024, hanya sekitar 61,3% Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang memiliki akun DJP *Online* aktif (Direktorat Jenderal Pajak, 2024), dan Dari jumlah tersebut, hanya sebagian kecil yang secara konsisten memanfaatkannya untuk pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung tidak hanya disebabkan oleh faktor kesadaran individu, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas edukasi, intensitas pendampingan, serta tingkat aksesibilitas terhadap layanan perpajakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh edukasi perpajakan, pendampingan perpajakan, dan aksesibilitas perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi, baik secara parsial maupun simultan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang kebijakan peningkatan kepatuhan yang lebih tepat sasaran, khususnya di wilayah pelayanan KPP Pratama Majalaya.

METODE

Pendekatan kuantitatif dipilih sebagai metode utama karena memungkinkan kajian fenomena secara objektif melalui angka dan data statistik. Metode ini memberikan keunggulan dalam hal kejelasan prosedur pengumpulan data, ketepatan analisis, serta kemampuan untuk menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi. Data yang telah diperoleh diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Penelitian menggunakan empat variabel utama, yaitu edukasi perpajakan (X_1), pendampingan perpajakan (X_2), aksesibilitas perpajakan (X_3), dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Untuk memudahkan pengukuran dan analisis, setiap variabel dijabarkan ke dalam dimensi dan indikator sebagai berikut.

Tabel 5. Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Edukasi Perpajakan (X_1)	Penyampaian Informasi	Materi perpajakan mudah dipahami	Interval
			Kesesuaian topik edukasi dengan kebutuhan wajib pajak	Interval
			Luas cakupan materi edukasi	Interval
		Pelaksanaan Edukasi	Keterlibatan petugas pajak	Interval
			Penyampaian edukasi disertai dengan bimbingan teknis	Interval
			Pelaksanaan edukasi dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan	Interval
2.	Pendampingan Perpajakan (X_2)	Kemudahan Administratif	Bantuan dalam proses pengisian dan pelaporan SPT secara daring	Interval
			Bantuan dalam mengatasi kendala teknis selama pelaporan	Interval
		Pemahaman Perpajakan	Peningkatan pemahaman terhadap prosedur pelaporan SPT	Interval
			Penyampaian pendampingan dilakukan dengan cara yang mudah dipahami	Interval
		Kepercayaan Diri	Peningkatan rasa percaya diri dalam melakukan pelaporan SPT	Interval
		Efisiensi	Percepatan proses pelaporan SPT melalui	Interval

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Pelaporan	asistensi	
3.	Aksesibilitas Perpajakan (X ₃)	Akses Lokasi	Lokasi kantor pajak mudah dijangkau	Interval
			Kemudahan akses menuju lokasi kantor pajak	Interval
		Akses Teknologi	Tersedianya sistem antrian dan area layanan yang nyaman	Interval
			Kemudahan menggunakan sistem pelaporan elektronik	Interval
			Sistem pelaporan pajak mudah diakses	Interval
Informasi teknis tentang pelaporan SPT mudah ditemukan secara online	Interval			
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Formal	Wajib Pajak melaporkan SPT tepat waktu	Interval
			Wajib Pajak mendaftarkan diri dan memiliki NPWP sesuai ketentuan	Interval
			Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak tepat waktu	Interval
		Kepatuhan Material	Wajib Pajak menghitung pajak terutang dengan benar sesuai peraturan	Interval
			Wajib Pajak menyampaikan informasi perpajakan secara jujur dan lengkap	Interval
			Wajib Pajak melakukan pemotongan/pemungutan pajak jika bertindak sebagai pihak ketiga	Interval

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, setiap indikator diukur menggunakan skala interval dengan pendekatan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Penyusunan indikator mengacu pada literatur terkait, antara lain Handoko (2023), Suparwati & Herawati (2024), Yasa dkk. (2021), dan Rahayu (2017), sehingga instrumen yang digunakan memiliki landasan teoritis yang kuat. Operasionalisasi variabel ini menjadi dasar penyusunan kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%. Pemilihan *margin of error* 10% didasarkan pada besarnya populasi penelitian, yaitu 394.835 Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Sugiyono (2023), penggunaan *margin of error* 10% masih dapat diterima, khususnya pada penelitian eksploratif atau survei awal yang bertujuan memperoleh gambaran fenomena secara umum. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Majalaya, dan (2) memiliki pengalaman melaporkan SPT Tahunan.

Regresi linier berganda adalah metode kuantitatif yang dipakai untuk analisis data. Ghozali (2021) menyatakan bahwa analisis regresi digunakan untuk mengetahui dampak simultan dan parsial dari faktor-faktor independen terhadap variabel dependen. Model umum regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Di mana:

Y = Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

X_1 = Edukasi Perpajakan
 X_2 = Pendampingan Perpajakan
 X_3 = Aksesibilitas Perpajakan
 β_0 = Konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi
 ε = Standard Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis penelitian diawali dengan penyajian profil responden untuk memberikan gambaran karakteristik sampel penelitian. Penyajian data demografi ini penting untuk memastikan bahwa responden yang terlibat mewakili populasi yang dituju. Tabel demografi responden adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Demografi Responden

Kategori	Karakteristik	Presentase (%)
Usia	17 – 25 tahun	14
	26 – 35 tahun	50
	36 – 45 tahun	34
	Di atas 46 tahun	2
	Total	100
Jenis Kelamin	Wanita	47
	Pria	53
	Total	100
Pendidikan Terakhir	Di bawah SLTA/sederajat	0
	SLTA/sederajat	26
	D3	9
	D4/S1	56
	S2 dan seterusnya	9
	Total	100

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

Setelah memaparkan profil responden, dilakukan pengujian kualitas data yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hanya data yang memenuhi syarat validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik yang dilanjutkan ke tahap analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS.

1. Uji Validitas

Tabel 7. Uji Validitas

Variabel	Jumlah Indikator	r hitung (Rentang)	r tabel	Kesimpulan
Edukasi Perpajakan (X_1)	6	0,616 – 0,861	0,194	Valid
Pendampingan Perpajakan (X_2)	6	0,647 – 0,800	0,194	Valid
Aksesibilitas Perpajakan (X_3)	6	0,477 – 0,718	0,194	Valid
Kepatuhan Pelaporan (Y)	6	0,650 – 0,867	0,194	Valid

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

2. Uji Reliabilitas

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Minimum	Kesimpulan
Edukasi Perpajakan (X1)	0,813	0,60	Reliabel
Pendampingan Perpajakan (X2)	0,763	0,60	Reliabel
Aksesibilitas Perpajakan (X3)	0,606	0,60	Reliabel
Kepatuhan Pelaporan (Y)	0,830	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 9. Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Kesimpulan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Asymp. Sig. = 0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,630–0,837 > 0,1; VIF = 1,194–1,588 < 10	Tidak ada multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Titik-titik pada scatterplot menyebar acak	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Hasil pengujian ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,803	0,644	0,633	1,726

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

Nilai R Square sebesar 0.644 berarti sebesar 64,4% perubahan pada Kepatuhan Pelaporan SPT dijelaskan oleh Edukasi, Pendampingan, dan Aksesibilitas Perpajakan, sedangkan 35,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

5. Uji Statistik T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil pengujian tersaji sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji T

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-1,785	2,214	–	-0,806	0,422
Edukasi Perpajakan (X1)	0,466	0,077	0,462	6,029	< 0,001
Pendampingan Perpajakan (X2)	0,313	0,077	0,290	4,078	< 0,001
Aksesibilitas Perpajakan (X3)	0,293	0,067	0,289	4,349	< 0,001

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji statistik T, seluruh variabel independen dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. Edukasi Perpajakan (X_1) menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001$ dengan t-hitung $6,029 > t$ -tabel $1,985$, yang menandakan bahwa edukasi berkontribusi positif signifikan terhadap peningkatan kepatuhan. Pendampingan Perpajakan (X_2) juga memiliki nilai signifikansi $< 0,001$ dan t-hitung $4,078 > t$ -tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendampingan memengaruhi kepatuhan secara positif signifikan. Begitu pula Aksesibilitas Perpajakan (X_3) yang menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001$ dan t-hitung $4,349 > t$ -tabel, mengindikasikan bahwa aksesibilitas perpajakan memengaruhi kepatuhan secara positif signifikan. Oleh karena itu, hipotesis H_1 , H_2 , dan H_3 semuanya diterima.

6. Statistik F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	518.636	3	172.879	58.004	$< 0.001^b$
Residual	286.124	96	2.980		
Total	804.760	99			

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji statistik F yang ditampilkan pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi F-statistic adalah $< 0,001$ dan nilai F hitung sebesar $58,004$. Dengan nilai F tabel sebesar $2,70$, maka model regresi dapat dikatakan signifikan apabila F hitung $> F$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$. Karena kedua syarat tersebut terpenuhi, dapat disimpulkan bahwa variabel Edukasi Perpajakan (X_1), Pendampingan Perpajakan (X_2), dan Aksesibilitas Perpajakan (X_3) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepatuhan Pelaporan SPT (Y).

7. Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -1,785 + 0,466X_1 + 0,313X_2 + 0,293X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Nilai konstanta sebesar $-1,785$ mengindikasikan bahwa jika seluruh variabel independen bernilai nol, maka tingkat kepatuhan pelaporan SPT akan bernilai negatif, yang secara praktis menunjukkan ketidakpatuhan. Koefisien X_1 (Edukasi Perpajakan) sebesar $0,466$ berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam edukasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan sebesar $0,466$ satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Demikian pula, koefisien X_2 (Pendampingan Perpajakan) sebesar $0,313$ dan X_3 (Aksesibilitas Perpajakan) sebesar $0,293$ menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan, meskipun dengan tingkat pengaruh yang berbeda.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh gambaran mengenai pengaruh Edukasi, Pendampingan, dan Aksesibilitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung. Ketiga variabel tersebut menunjukkan kontribusi positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan secara terperinci pada uraian berikut.

1. Pengaruh Edukasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Hasil analisis menunjukkan bahwa edukasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan nilai signifikansi $< 0,001$ dan t -hitung sebesar 6,029 lebih besar dari t -tabel 1,985. Ini mengindikasikan bahwa pemahaman yang diperoleh melalui edukasi berdampak langsung pada peningkatan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporannya. Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa kegiatan edukasi yang diberikan mencakup informasi yang relevan, mudah dipahami, dan tersampaikan secara sistematis.

Temuan ini diperkuat oleh pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku tersebut. Edukasi perpajakan yang efektif dapat membentuk sikap positif wajib pajak terhadap pelaporan SPT. Penelitian ini sejalan dengan hasil studi Handoko (2023) dan Sudirman dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas edukasi secara signifikan mendorong kepatuhan sukarela. Pemahaman yang diperoleh dari edukasi juga berperan dalam mengurangi kesalahan administratif, menghindari sanksi, serta meningkatkan akurasi pelaporan.

2. Pengaruh Pendampingan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Pendampingan perpajakan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan, dengan nilai signifikansi $< 0,001$ dan t -hitung 4,078 $>$ t -tabel. Wajib pajak yang mendapatkan pendampingan merasa lebih percaya diri dan terbantu dalam memahami proses pengisian serta penyampaian SPT tahunan, terutama secara daring. Pendampingan dari petugas pajak maupun relawan pajak membantu meminimalisir hambatan teknis serta memberikan panduan praktis yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Hal ini mencerminkan bahwa interaksi langsung dan bimbingan personal berperan penting dalam membangun perilaku kepatuhan.

Secara teoritis, hal ini sesuai dengan TPB, di mana persepsi kontrol terhadap pelaporan pajak meningkat ketika individu merasa memiliki akses terhadap bantuan yang tepat. Dukungan ini tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga membangun rasa tanggung jawab dan keyakinan diri. Penelitian Yasa dkk. (2021) dan Suparwati & Herawati (2024) memperkuat hasil ini, menyatakan bahwa pendampingan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan, khususnya untuk wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem elektronik.

3. Pengaruh Aksesibilitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Aksesibilitas terhadap layanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT, dengan nilai signifikansi $< 0,001$ dan t -hitung 4,349 $>$ t -tabel. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kantor pajak mudah dijangkau, sistem pelaporan daring cukup efisien, serta informasi perpajakan dapat diakses dengan jelas melalui media *online*. Akses yang mudah ini meminimalisir hambatan logistik dan waktu, serta mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu. Pelaporan menjadi lebih sederhana, praktis, dan efisien karena dukungan fasilitas yang memadai.

Konsep ini didukung oleh TPB, yang menyatakan bahwa persepsi kontrol terhadap tindakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan kemudahan akses. Jika wajib pajak merasa fasilitas pelaporan tersedia dan mudah digunakan, mereka akan lebih termotivasi untuk melaporkan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Studi Sarlina dkk. (2019) dan Chusna (2024) menegaskan bahwa peningkatan aksesibilitas, terutama melalui teknologi digital, berdampak positif terhadap kepatuhan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan daring dan perluasan jaringan informasi perpajakan sangat penting untuk menjangkau wajib pajak secara lebih luas dan mendorong pelaporan yang patuh.

4. Pengaruh Simultan Edukasi, Pendampingan, dan Aksesibilitas terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Secara simultan, ketiga variabel independen yaitu edukasi, pendampingan, dan aksesibilitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F-hitung sebesar 58,004 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki signifikansi tinggi dan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan ketiga variabel terhadap kepatuhan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,644 mengindikasikan bahwa 64,4% variabilitas dalam kepatuhan pelaporan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Dengan kata lain, model ini memiliki kekuatan penjelas yang tinggi.

Hasil ini mendukung TPB di mana edukasi membentuk sikap positif terhadap pelaporan, pendampingan memperkuat norma sosial yang mendorong kepatuhan, dan aksesibilitas memperkuat persepsi kontrol atas tindakan pelaporan. Penelitian terdahulu seperti oleh Handoko (2023), Yasa dkk. (2021), dan Chusna (2024) juga menyatakan bahwa kombinasi dari ketiga aspek tersebut mampu menciptakan ekosistem kepatuhan yang efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, strategi Direktorat Jenderal Pajak ke depan perlu difokuskan pada peningkatan kualitas edukasi, efektivitas pendampingan, serta kemudahan akses layanan untuk membangun kepatuhan yang lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Majalaya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Edukasi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman melalui edukasi mampu mendorong wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya dengan lebih tepat.
2. Pendampingan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Kehadiran pendamping dalam membantu proses pelaporan meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
3. Aksesibilitas Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Kemudahan akses terhadap layanan dan sistem pelaporan terbukti mendorong pelaporan tepat waktu dan mandiri.
4. Edukasi, pendampingan, dan aksesibilitas perpajakan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan terpadu dari ketiganya berkontribusi dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan proses analisis data yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Ukuran sampel relatif kecil, hanya 100 responden dengan margin of error 10%, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya representatif terhadap populasi Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya.
2. Variabel yang diuji masih terbatas pada tiga aspek utama (edukasi, pendampingan, dan aksesibilitas), sehingga faktor lain seperti persepsi keadilan pajak, sanksi, maupun kesadaran moral belum terakomodasi.
3. Desain penelitian bersifat *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner skala Likert, sehingga hasil sangat bergantung pada persepsi subjektif responden dan tidak menggambarkan perubahan perilaku dari waktu ke waktu.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, berikut saran yang dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya dan pihak terkait:

1. Penelitian mendatang sebaiknya menggunakan sampel yang lebih besar, dengan metode penentuan sampel yang lebih representatif agar hasil dapat digeneralisasikan secara lebih akurat.
2. Variabel penelitian perlu diperluas, misalnya dengan memasukkan aspek kesadaran moral, persepsi keadilan pajak, serta tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.
3. Direkomendasikan penggunaan desain longitudinal atau pendekatan campuran (*mixed-method*) agar dapat menangkap dinamika perubahan perilaku kepatuhan pajak, sekaligus memberikan gambaran yang lebih mendalam bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas sistem pelaporan daring dan layanan pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M., & Rahmawati, D. (2022). Pengaruh penyuluhan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 13(2), 321–333.
- Chusna, S. N. (2024). Pengaruh pengetahuan, kesadaran, sosialisasi, sanksi, religiusitas, dan aksesibilitas terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Skripsi). Universitas Islam Negeri Salatiga.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Secara Elektronik*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Statistik Perpajakan Nasional 2022*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Laporan Kinerja DJP Tahun 2023*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, E. A. (2023). Pengaruh pengetahuan pajak dan penyuluhan edukasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Social Science Research*, 3(4), 4292–4299.
- Hidayat, N. (2021). Peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 102–112.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *APBN Kita edisi Desember 2023*.
- KPP Pratama Majalaya. (2024). *Laporan kinerja instansi tahun 2023*. Bandung: KPP Pratama Majalaya.
- Mardiasmo. (2022). *Perpajakan (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Pohan, C. A. (2023). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, A., & Hapsari, W. (2022). Pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran sebagai variabel moderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1), 15–28.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan aspek formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran pajak di kalangan UMKM. *Jurnal Ekonomi Terapan*, 7(1), 65–72.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudirman, D., Hamid, E. A., Subagdja, A., & Setiawan, I. (2021). Edukasi, sosialisasi dan pemahaman Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 dan No. 23 Tahun 2018 terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.
- Suparwati, N. P. G., & Herawati, N. T. (2024). Pengaruh self-assessment system, asistensi relawan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 14(1).
- Wicaksono, T., & Utami, S. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 11(3), 55–64.
- Yasa, N. P., Artini, N., Astari, L., & Sari, N. (2021). Mengungkap persepsi wajib pajak atas pendampingan relawan pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1), 73–81.