

## Model Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari melalui Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Mediasi

Jhony Faris Danardono<sup>1</sup>, Siti Sumiati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

E-mail: [jhonyfaris25@gmail.com](mailto:jhonyfaris25@gmail.com), [sitisumiati@unissula.ac.id](mailto:sitisumiati@unissula.ac.id)

### Article History:

Received: 30 April 2026

Revised: 05 Mei 2026

Accepted: 07 Mei 2026

### Keywords:

Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebagai mediasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar dan aktif di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Ukuran jumlah sampel yang digunakan adalah sebesar 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriterianya adalah yang terdaftar aktif di KPP Semarang Gayamsari, telah melaksanakan kewajiban perpajakan seperti pelaporan SPT, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner. Analisis data untuk kepentingan pembahasan, akan diolah dan disajikan dengan memanfaatkan statistik deskriptif, sedangkan untuk pengujian hipotesis, analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil selanjutnya menunjukkan kualitas pelayanan, inovasi layanan, dan kepuasan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan pajak memberikan kontribusi terbesar dibandingkan sumber penerimaan negara lainnya. Dana

---

yang diperoleh dari pajak dimanfaatkan untuk membiayai berbagai program pembangunan, penyediaan fasilitas publik, pendidikan, kesehatan, serta berbagai kebutuhan negara lainnya (Taryana & Supriatiningsih, 2025). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi prioritas pemerintah melalui reformasi sistem perpajakan yang dilakukan secara berkelanjutan dengan tetap mengedepankan asas keadilan sosial. Reformasi tersebut mencakup pembaruan regulasi perpajakan dan peningkatan kualitas administrasi perpajakan guna menciptakan sistem yang lebih efektif dan efisien (Ananda & Kurniawati, 2024).

Meskipun berbagai upaya reformasi telah dilakukan, sistem perpajakan di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Kementerian Keuangan tahun 2022, tingkat kepatuhan Pajak Penghasilan (PPH) badan hanya mencapai 67,34%, sedangkan kepatuhan PPh orang pribadi sebesar 61,74%. Selain itu, tingkat kepatuhan formal pajak pada tahun 2022 baru mencapai 83,19%, yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih belum optimal (Kementerian Keuangan, 2022). Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut menjadi perhatian penting karena kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang menentukan besarnya penerimaan pajak negara.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara tepat waktu, sukarela, dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku (Syahputra et al., 2024). Tingkat kepatuhan yang tinggi mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti melakukan pendaftaran, pembayaran pajak, dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu (Aditya & Budiman, 2022). Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui berbagai strategi, salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi layanan perpajakan.

Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari. Sebagai salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Semarang Gayamsari memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, melakukan pengawasan, serta menghimpun penerimaan pajak dari wilayah kerjanya. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, KPP Pratama Semarang Gayamsari telah menerapkan berbagai strategi seperti peningkatan mutu pelayanan dan pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi perpajakan. Namun demikian, upaya tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada efektivitas penerimaan pajak.

Data realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari selama periode 2021–2024 menunjukkan adanya fluktuasi persentase capaian terhadap target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2021, persentase realisasi penerimaan pajak mencapai 104,49%, meningkat menjadi 123,81% pada tahun 2022, kemudian menurun menjadi 115,19% pada tahun 2023 dan kembali turun menjadi 100,25% pada tahun 2024. Meskipun target penerimaan secara nominal masih tercapai, penurunan persentase capaian tersebut mengindikasikan adanya perlambatan efektivitas pertumbuhan penerimaan pajak. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak, kendala administrasi, rendahnya literasi perpajakan, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan perpajakan digital.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak melalui sikap, kemampuan, dan profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat (Tuli et al., 2024). Pelayanan yang baik, responsif, dan adil dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela (Susuawu et al., 2020). Selain kualitas pelayanan, inovasi layanan juga menjadi faktor penting

---

dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Inovasi layanan merupakan upaya pembaruan dalam bentuk sistem, metode, maupun teknologi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan (Ananda & Kurniawati, 2024). Penerapan digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Soerono et al., 2021).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi. Penelitian Sukesi dan Yunaidah (2019), Susuawu et al. (2020), serta Masunga et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, penelitian Stanley et al. (2024) dan Tuli et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda juga ditemukan pada variabel inovasi layanan. Soerono et al. (2021) dan Syahputra et al. (2024) menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Ananda dan Kurniawati (2024) serta Trilestari (2024) menunjukkan bahwa inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan.

Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan perasaan senang yang muncul setelah wajib pajak menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, baik dalam bentuk informasi, kemudahan administrasi, maupun kualitas interaksi pelayanan (Tuli et al., 2024). Kepuasan wajib pajak dipandang penting karena kualitas pelayanan dan inovasi layanan tidak selalu secara langsung meningkatkan kepatuhan, melainkan melalui persepsi dan pengalaman wajib pajak terhadap layanan yang diterima.

Wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung memiliki sikap positif dan kesadaran yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, kepuasan wajib pajak dapat berperan sebagai mekanisme psikologis yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel mediasi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak sekaligus menjawab inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi pada wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perpajakan serta menjadi bahan pertimbangan bagi otoritas pajak dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel, yaitu kualitas pelayanan dan inovasi layanan sebagai variabel independen, kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Populasi penelitian meliputi seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari sebanyak 55.226 wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak yang memiliki NPWP aktif,

telah melaksanakan kewajiban perpajakan seperti pelaporan SPT, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan dokumen pendukung lainnya. Teknik analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 3.2.9. Analisis meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri atas pengujian outer model melalui uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit, serta pengujian inner model melalui uji koefisien determinasi (R-Square), relevansi prediktif (Q-Square), uji hipotesis pengaruh langsung menggunakan *bootstrapping*, dan uji pengaruh tidak langsung (mediasi) melalui *specific indirect effects*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Responden

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 74%, berada pada rentang usia 41–50 tahun sebesar 45%, dan memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebesar 51%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan wajib pajak usia produktif dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi sehingga memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai kewajiban perpajakan.

### Analisis Deskriptif Variabel

Seluruh variabel penelitian memperoleh nilai indeks dalam kategori tinggi. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 78,24, inovasi layanan sebesar 79,00, kepuasan wajib pajak sebesar 83,50, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 83,96. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak menilai pelayanan dan inovasi layanan di KPP Pratama Semarang Gayamsari sudah baik serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 1. Nilai Rata-rata Indeks Variabel**

Variabel	Nilai Indeks	Kriteria
Kualitas Pelayanan	78,24	Tinggi
Inovasi Layanan	79,00	Tinggi
Kepuasan Wajib Pajak	83,50	Tinggi
Kepatuhan Wajib Pajak	83,96	Tinggi

### Hasil Outer Model

Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai loading factor seluruh indikator berada di atas 0,70, nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing variabel berada di atas 0,50, serta nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha melebihi 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability

Kualitas Pelayanan	0,656	0,868	0,905
Inovasi Layanan	0,687	0,884	0,916
Kepuasan Wajib Pajak	0,635	0,856	0,897
Kepatuhan Wajib Pajak	0,656	0,869	0,905

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Gayamsari

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama dinyatakan diterima, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Temuan ini dibuktikan oleh nilai koefisien original sample yang bernilai positif, nilai t-statistic yang lebih besar dibandingkan nilai t-tabel, serta nilai p-value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, baik dari segi ketepatan, kejelasan informasi, maupun sikap petugas, tingkat kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan perpajakan juga semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Pelayanan yang diberikan secara tepat, jelas, ramah, dan profesional mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif, sehingga wajib pajak merasa dihargai dan kebutuhannya terpenuhi. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality theory*) yang menekankan bahwa kesesuaian antara harapan dan persepsi atas pelayanan yang diterima akan menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan wajib pajak, maka kepuasan akan terbentuk secara optimal. Hasil ini juga mendukung konsep dalam teori *disconfirmation of expectations*, di mana kepuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan awal wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara wajib pajak dan otoritas perpajakan.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari memberikan tanggapan pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah dinilai baik oleh wajib pajak, baik dari aspek daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, maupun bukti fisik pelayanan. Persepsi positif tersebut mencerminkan bahwa wajib pajak merasa nyaman, terbantu, dan memperoleh kepastian dalam menerima layanan perpajakan. Kondisi ini secara langsung mendukung hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, karena pelayanan yang berkualitas mampu memenuhi harapan wajib pajak dan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Sukesi & Yunaidah (2019); Masunga et al., (2021); Tuli et al., (2024); dan A'ini & Sumiati (2025) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

---

### **Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Gayamsari**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis kedua dinyatakan diterima, yang menandakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien original sample yang bernilai positif, nilai t-statistic yang lebih besar dari nilai t-tabel, serta nilai p-value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik inovasi layanan yang diterapkan, seperti kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi, serta pembaruan prosedur pelayanan di KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan yang diterima akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Penerapan inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan, kecepatan, dan pemanfaatan teknologi informasi mampu memberikan nilai tambah bagi wajib pajak dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perpajakan. Temuan ini sejalan dengan teori inovasi pelayanan publik yang menekankan bahwa pembaruan proses, sistem, dan cara penyampaian layanan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta kepuasan pengguna jasa. Inovasi layanan juga berfungsi untuk mengurangi kompleksitas prosedur dan biaya kepatuhan yang dirasakan oleh wajib pajak, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang lebih praktis dan efisien. Oleh karena itu, semakin optimal inovasi layanan yang diterapkan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yang diterimanya.

Hasil analisis deskriptif pada variabel inovasi layanan menunjukkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori tinggi, yang mencerminkan bahwa inovasi layanan yang diterapkan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari telah dirasakan secara positif oleh wajib pajak. Inovasi yang berkaitan dengan kemudahan informasi, proses pemecahan masalah, keramahan staf, penggunaan teknologi, serta interaksi dengan wajib pajak dinilai mampu memberikan kemudahan dan meningkatkan kenyamanan dalam menerima layanan perpajakan. Persepsi positif ini memperkuat hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, karena inovasi yang tepat sasaran dapat meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman wajib pajak. Dengan demikian, semakin baik inovasi layanan yang dikembangkan dan diimplementasikan secara konsisten, maka tingkat kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Syahputra et al., (2024) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Gayamsari**

Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dinyatakan diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien original sample yang bernilai positif, nilai t-statistic yang melebihi nilai t-tabel, serta nilai p-value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, seperti kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap profesional dan responsif dalam melayani wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat

---

penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Pelayanan yang berkualitas, ditandai dengan kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta sikap petugas yang profesional dan responsif, mampu membangun kepercayaan dan persepsi positif wajib pajak terhadap otoritas pajak. Temuan ini sejalan dengan teori kepatuhan pajak (*tax compliance theory*) yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penegakan hukum, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara wajib pajak dan aparat pajak. Pelayanan yang baik dapat menurunkan persepsi biaya kepatuhan serta meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak memberikan penilaian pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari telah dirasakan baik oleh wajib pajak, baik dari aspek daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, maupun bukti fisik pelayanan. Persepsi positif tersebut mencerminkan bahwa wajib pajak merasa terbantu dan memperoleh kepastian dalam proses pelayanan perpajakan. Kondisi ini mendukung hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan yang baik mampu mendorong kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Sukei & Yunaidah (2019); Susuawu et al., (2020); Masunga et al., (2021) dan Taryana & Supriatiningsih (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Gayamsari**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis keempat dapat diterima, yang menandakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien original sample yang bernilai positif, nilai t-statistic yang lebih besar dari nilai t-tabel, serta nilai p-value yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik inovasi layanan yang diterapkan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, kemudahan akses layanan, penyederhanaan prosedur perpajakan di KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka akan semakin mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Inovasi layanan yang diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur, serta kemudahan akses layanan mampu mengurangi kompleksitas dan biaya kepatuhan yang dirasakan oleh wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan pendekatan *compliance cost theory* yang menyatakan bahwa semakin rendah beban administratif dan waktu yang harus dikeluarkan wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan yang ditunjukkan. Inovasi layanan juga mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela karena wajib pajak merasa dimudahkan dan didukung dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, semakin optimal inovasi layanan yang diterapkan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

---

Hasil analisis deskriptif pada variabel inovasi layanan menunjukkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa inovasi layanan yang diterapkan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari telah dirasakan secara positif oleh wajib pajak. Inovasi yang meliputi kemudahan akses informasi, proses pemecahan masalah, pemanfaatan teknologi, keramahan staf, serta kualitas interaksi dengan wajib pajak dinilai mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Persepsi positif ini memperkuat hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena inovasi yang tepat dan konsisten dapat mendorong kesadaran serta kemauan wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Semakin baik inovasi layanan yang dikembangkan dan diimplementasikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Soerono et al., (2021) dan Syahputra et al., (2024) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Gayamsari**

Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis kelima dapat diterima, yang berarti bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien original sample yang bernilai positif, nilai t-statistic yang lebih besar dibandingkan nilai t-tabel, serta nilai p-value yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan dan inovasi layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tertib, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan dan inovasi layanan yang diterima cenderung memiliki persepsi positif terhadap otoritas pajak, sehingga muncul kepercayaan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan dan kepatuhan yang menjelaskan bahwa kepuasan atas pelayanan publik dapat membentuk sikap positif dan perilaku patuh terhadap aturan yang berlaku. Kepuasan yang tinggi juga mencerminkan terpenuhinya harapan wajib pajak terhadap kualitas layanan, kemudahan proses, kejelasan informasi, yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dan menyampaikan kewajiban perpajakan tepat waktu. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap KPP Pratama Semarang Gayamsari, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan wajib pajak menunjukkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Semarang Gayamsari, baik dari aspek kesesuaian harapan, kenyamanan dalam layanan, kepercayaan terhadap layanan, kemudahan proses, maupun kepuasan secara keseluruhan. Persepsi positif tersebut mendukung hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong sikap kooperatif dan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tertib dan tepat waktu. Semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan

---

perpajakan yang berlaku. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian Sukei & Yunaidah (2019); Masunga et al., (2021); Syahputra et al., (2024); dan Tuli et al., (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari tidak hanya dipengaruhi oleh faktor regulasi dan pengawasan, tetapi juga oleh faktor pelayanan publik yang tercermin melalui kualitas pelayanan dan inovasi layanan, dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel yang memiliki peran strategis. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dan inovatif mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka beberapa poin kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta sikap petugas yang profesional dan responsif, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan.

Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan inovasi layanan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, kemudahan akses layanan, dan penyederhanaan prosedur perpajakan, mampu meningkatkan pengalaman dan kenyamanan wajib pajak dalam menerima layanan, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan wajib pajak.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, konsisten, dan profesional mampu mendorong kesadaran serta kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan dan efisiensi mampu mengurangi beban kepatuhan yang dirasakan oleh wajib pajak. Semakin baik inovasi layanan yang diterapkan, semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan dan inovasi layanan yang diterima cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Kepuasan yang tinggi mendorong terbentuknya sikap positif dan kepatuhan sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

## DAFTAR REFERENSI

- A'ini, I. N., & Sumiati, S. (2025). Analisis Customer Relationship Management, Kualitas Layanan, dan Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Tom Sushi Paragon Semarang. *ECo-Buss: Economics and Business*, 8(2), 1846–1861. <https://doi.org/10.32877/eb.v8i2.3430>
- Aditya, M. R., & Budiman, J. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas

- Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 1(1), 365–378. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimue/article/view/20413>
- Anam, F. K., & Kumala, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Tahun 2019 – 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 270–279. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/2929>
- Ananda, A. B., & Kurniawati, L. (2024). Pengaruh Tax Innovation, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Tax Sanction, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepercayaan Pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 7561–7578. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10074>
- Elizar, C., Indrawati, I Ratna, & Syah, T. Y. R. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105–111. <https://www.kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/442>
- Fauzi, A. V., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8(1), 426–441. <http://dx.doi.org/10.33087/jmas.v8i1.750>
- Ferdinand, A. (2019). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, A., Harryanto, & Trisnawati, E. (2022). Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 130–142. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1622>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 untuk Penelitian Empiris (1 (ed.))*. Yoga Pratama.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Andi.
- Maharani, D. A. (2022). *Peningkatan Kinerja Organisasi melalui Inovasi sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam di Kota Semarang)*. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Masunga, F. J., Mapesa, H. J., Mwakibete, A. N., Derefa, M. J., Myava, J. E., & Kiria, J. S. (2021). The Role of Mediating Effects of User Satisfaction and Behavioural Intention on the Influence of the Electronic Tax System on Tax Compliance Behaviour: An application of Bootstrapping Technique. *The International Journal of Applied Business (TIJAB)*, 5(2), 137–154. <https://doi.org/10.20473/tijab.v5.I2.2021.29229>
- Nugroho, M. P., & Mulyana. (2025). Peran Kinerja Pelayanan dan Trust Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak [Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. [https://repository.unissula.ac.id/22606/11/Full\\_MM](https://repository.unissula.ac.id/22606/11/Full_MM)

- [20401800049pdf.pdf](#)
- Nyan, L. M., Rockson, S. B., & Addo, & P. K. (2020). The Mediation Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *Journal of Management and Strategy*, 11(3), 13–27. <https://doi.org/10.5430/jms.v11n3p13>
- Ogungbade, O., Adekunle, E., & Adekoya, A. C. (2021). Tax Awareness, Taxpayers' Perceptions and Attitudes and Tax Evasion in the Informal Sector of Ekiti State, Nigeria. *International Journal of Financial Research*, 12(5), 18582–18582. <http://dx.doi.org/10.5430/ijfr.v12n5p24>
- Parasuraman, A. P., Zeitham, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permatasari, A. E. D., & Praswati, A. N. (2024). The Effect of Entrepreneurial Orientation on Performance Mediated by Innovation and Network Capability. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 105–118. <http://dx.doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2394>
- Priyanto, J. Y., & Hendar. (2021). Kepatuhan wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara [Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <https://repository.unissula.ac.id/22606/>
- Schilling, M. A. (2022). *Strategic Management of Technological Innovation*. McGraw Hill Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th.ed). John Wiley & Sons, Ltd.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Kencana Prenada Media.
- Soerono, K. T., Satoto, E. B., Sanosra, A., & Qomariah, N. (2021). The Impact of Local Culture, Service Innovation and Awareness of Taxpayers on Taxpayer Compliance at Samsat Office Bondowoso. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 8(2), 110–117. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V8I2P116>
- Stanley, D., Suhaidar, & Julia. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan terhadap Kepatuhan untuk Membayar Pajak Kendaraan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Holistic Journal of Management Research*, 9(1), 1–20. <https://doi.org/10.33019/hjmr.v9i1.4353>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukei, & Yunaidah, I. (2019). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, and Service Quality on Taxpayers' Satisfaction and Compliance. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 22(3), 347–359. <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Syahputra, O., Amril, Imam, C., Mawarli, & Ardilla, Y. (2024). Digital-Based Public Service Innovation on Taxpayer Compliance through Taxpayer Satisfaction. *International Journal of Economics Development Research*, 5(5), 4082–4093. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v4i6.6683>
- Taryana, R., & Supriatiningsih. (2025). Enhancing Tax Compliance Through Improved Tax Service Quality and The Enforcement of Tax Sanctions. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 13(1), 139–148. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i1.3215>

- 
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Customer Satisfaction (edisi 5). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, & Strategi. Andi.
- Trilestari, R. (2024). The Influence of Service, Innovation, Integrity on Taxpayer Compliance with Education as a Moderating Variable at the UPT PPD/Samsat Karimun Office. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies (JoMABS)*, 2(1), 63–79. <https://doi.org/10.35912/jomabs.v1i4.2415>
- Tuli, H., Ridwan, & Muliati. (2024). The Influence of Tax Sanctions, Service Quality and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance with Taxpayer Satisfaction as a Moderating Variable (Survey of Individual Taxpayers, Employees of Private Companies) in Gorontalo Province. *European Journal of Research Development and Sustainability (EJRDS)*, 5(01), 1–13. <https://scholarzest.com/index.php/ejrds/article/view/4212>
- Wahyono, & Hutahayan, B. (2021). The Relationships Between Market Orientation, Learning Orientation, Financial Literacy, on the Knowledge Competence, Innovation, and Performance Of Small and Medium Textile Industries in Java and Bali. *Asia Pacific Management Review*, 26(1), 39–46. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2020.07.001>
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Al-Hikmah: Jurnal Syariah*, 9(1), 27–41.