

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP WAJIB PAJAK

Nur Dwita Febrianti
dwitafebrianti.df@gmail.com
Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The research aimed to examine the effect of taxpayers' awareness, fiscal service quality, tax sanction, and tax understanding on taxpayers' compliance of KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. The population was taxpayers at KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. While, the data collection technique used simple random sampling, in which taken randomly and every element had equal chance to be sample. Moreover, the sample was by Slovin formula. In line with, there were 100 respondents as sample. Furthermore, the research was quantitative. Additionally, the instrument used questionnaires. The questionnaires were distributed to respondents. Whereas, the data were primary. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Services Solutions). The research result concluded taxpayers' awareness had positive effect on taxpayers' compliance of KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. Likewise, fiscal service quality had positive effect on taxpayers' compliance of KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya. Similarly, tax sanction as well as tax understanding had positive effect on taxpayers' compliance of KPP Pratama Sukomanunggal, Surabaya.

Keywords: awareness, quality, sanction, understanding, compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah metode pengambilan sampel secara acak, dimana setiap elemen memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Serta sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 100 responden. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuisioner yang dibagikan kepada responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Kata kunci: kesadaran, kualitas, sanksi, pemahaman, kepatuhan

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan dari dalam negeri salah satunya berasal dari sektor pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan paling utama dalam suatu negara dan pemerintahan yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional dan pengeluaran pemerintah. Salah satu elemen penting yang menunjang keberhasilan pemungutan pajak ialah sistem pemungutan pajak itu sendiri. Sistem pemungutan pajak terdapat tiga macam yaitu *self assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding system*. Berdasarkan reformasi

perpajakan yang terjadi pada tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini yang digunakan adalah *self assessment system*. Sistem ini menyerahkan kewenangan kepada wajib pajak dalam menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah tertuang dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dengan menerapkan *self assessment system* tersebut maka pemerintah memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan rasa tanggung jawab, kejujuran, menegakkan keadilan hukum serta ikut berperan aktif dalam memaksimalkan pembangunan nasional.

Kendala yang seringkali terjadi dalam upaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya adalah kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dilihat dari taatnya wajib pajak dalam melaksanakan serta memenuhi kewajiban dan haknya. Kepatuhan wajib pajak ini dibedakan menjadi dua macam yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal ialah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam Undang - Undang mengenai perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi segala ketentuan material perpajakan yang sesuai dengan isi dan jiwa Undang - Undang pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal (Rahayu, 2010: 138).

Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Adanya pemahaman mengenai perpajakan akan membuat wajib pajak mengetahui kegunaan dan fungsi dari pajak itu sendiri. Dengan pemahannya masyarakat akan peraturan perpajakan dan pentingnya pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam kegiatan perpajakan wajib pajak perlu memahami segala hal yang berkaitan dengan peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan memahami undang - undang perpajakan, membayar pajak secara tepat waktu, cara menghitung pajak, cara pengisian formulir perpajakan dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar. Tingkat pemahaman perpajakan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, semakin tinggi wajib pajak paham akan pajak maka semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam undang - undang perpajakan, telah diatur ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diperlukan guna memberikan efek jera bagi para pelanggar pajak. Dengan diberlakukannya sanksi pajak ini diharapkan agar wajib pajak mematuhi segala peraturan perpajakan yang ada dan tepat waktu dalam membayar pajak. Sanksi dalam kamus Bahasa Indonesia ialah tanggungan untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang - undang yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan ialah alat yang digunakan untuk mengatur wajib pajak agar tidak melanggar norma - norma perpajakan. Sanksi perpajakan dibedakan menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi dan juga sanksi pidana.

Kesadaran wajib pajak ialah suatu kondisi wajib pajak yang dimana ia memahami, mengetahui dan juga melaksanakan ketentuan - ketentuan perpajakan dengan tepat. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai sanksi - sanksi yang diterima apabila tidak taat dalam membayar pajak. Selain kesadaran wajib pajak, faktor lain yang menjadi faktor internal dalam kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan fiskus atau aparat pajak. Kualitas pelayanan fiskus memiliki peran yang sangat besar guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila fiskus atau aparat pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka bukan tidak mungkin hal itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Tulenan *et al.* (2017) menyatakan bahwa menunjukkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Firismanda (2019) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dirumuskan masalah adalah sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (2) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (4) Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? Dan berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Dalam hubungan keagenan antara wajib pajak dan KPP Pratama. Wajib pajak berperan sebagai principal dalam melaporkan pajak, membayar pajak, membuat SPT yang sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku. KPP Pratama berperan sebagai agen melaksanakan penyuluhan, pengawasan, dan pelayanan dalam bidang perpajakan yang sesuai dengan peraturan undang - undang perihal perpajakan. Permasalahan yang sering timbul dalam teori keagenan ini adalah permasalahan antara KPP Pratama dan wajib pajak seperti, wajib pajak sebagai principal yang seringkali terlambat melaporkan dan membayar pajak. Sistem KPP yang belum memenuhi permintaan wajib pajak, serta banyak lainnya.

Pengertian Pajak

Menurut Undang - Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang - Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan dipergunakan negara untuk kemakmuran rakyat. Waluyo (2011: 4) menyatakan bahwa pajak ialah kewajiban yang melekat kepada setiap warga negara yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang - Undang agar membayar sejumlah uang ke kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapat imbalan secara langsung.

Fungsi Pajak

Secara umum pajak yang dipungut oleh pemerintah memiliki fungsi sebagai berikut: (1) Fungsi Anggaran digunakan untuk membayar pajak ke kas negara yang akan digunakan untuk membiayai seluruh pembangunan nasional baik pendidikan, ekonomi, kesehatan serta pengeluaran - pengeluaran negara lainnya. (2) Fungsi Mengatur digunakan untuk menghambat laju inflasi, sebagai alat untuk menunjang kegiatan ekspor, dapat memberikan perlindungan pada barang produksi dari dalam negeri, dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian negara agar semakin produktif. (3) Fungsi Distribusi digunakan untuk menyesuaikan serta menyeimbangkan antara pembagian pendapatan negara sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan. Dengan begitu akan

banyak terserap tenaga kerja sehingga pendapatan masyarakat dapat lebih merata dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (4) Fungsi Stabilisasi berfungsi untuk menstabilkan kondisi dan juga keadaan perekonomian masyarakat.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Nugroho (2006) kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan yang digunakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan terutama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak ialah kondisi dimana wajib pajak mengakui, mengetahui, menghargai dan menaati ketentuan – ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban mengenai perpajakannya dengan benar dan sukarela.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Parasuraman, 1998 (dalam Lupiyoadi, 2001: 148) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Bukti Fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal. (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan guna membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi yang jelas. (4) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan keahlian para pegawai untuk meningkatkan rasa percaya pelanggan perusahaan. (5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya mengetahui keinginan para konsumen.

Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan – ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi atau ditaati dengan istilah lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang sudah ditetapkan.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman mengenai perpajakan ialah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami mengenai peraturan, undang – undang serta tata cara perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman tersebut untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lain sebagainya. Jika wajib pajak telah memahami dan mengetahui segala hal yang berkaitan tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunandi (2013 : 94) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi dan melaksanakan seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang – undang yang berlaku tanpa perlu diadakan investasi seksama, peringatan atau ancaman, pemeriksaan dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan mengemukakan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan

pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban dalam perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Undang – Undang Perpajakan.

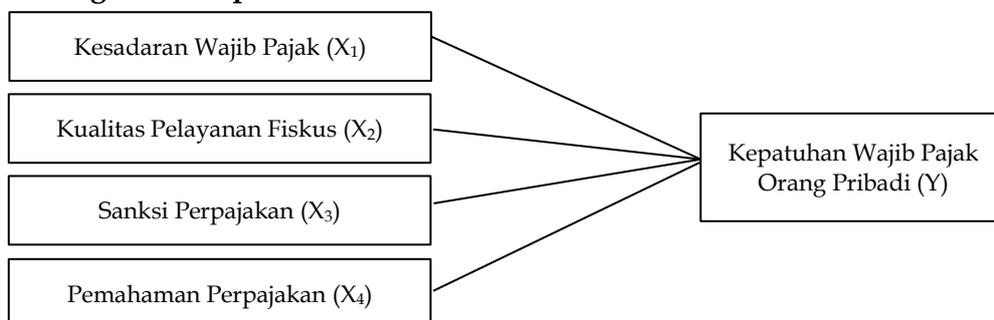
Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang telah dilakukan oleh Tulenan *et al.* (2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP” yang melakukan penelitian di KPP Pratama Bitung dengan sampel 100 WPOP dan menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan WPOP.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016) yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta” yang menggunakan analisis data kuantitatif yang dilakukan pada KPP Pratama Yogyakarta. Hasil kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Ketiga, Penelitian oleh Firismanda (2019) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Surabaya Gubeng dengan menggunakan analisis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi.

Rerangka Konseptual



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau memahami hal-hal yang terkait dengan pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara akan membuat masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak maka dari itu diperlukan kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Tulenan *et al.* (2017) yang mengambil penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung, menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak yang tercapai. Hasil penelitian tersebut adalah kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama yang digunakan adalah:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Marjan (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas yang sesuai dengan peraturan dalam perpajakan memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk berperilaku taat pajak karena wajib pajak merasa dibantu dan dimudahkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dalam penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua yang digunakan adalah:

H₂ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah alat pencegah yang digunakan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan mengenai perpajakan. Mardiasmo (2016: 62) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan akan diataati / dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah sehingga wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) yang berjudul "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan, menemukan bahwa sanksi perpajakan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yang digunakan adalah:

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami hal hal terkait perpajakan baik mengenai tarif pajak maupun manfaat pajak yang akan mereka terima dan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pemahaman perpajakan maka akan sangat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan menjadi tolok ukur bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman peraturan perpajakan terus mengalami perubahan sehingga perlu adanya upaya guna selalu memperbarui aturan agar tidak terjadi kekeliruan terhadap pemahaman perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat yang digunakan adalah:

H₄ : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak dan akan diambil dengan menggunakan rumus slovin. Berikut ini penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Presentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel yaitu 10%

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperoleh data dengan cara menyebar kuisisioner dibagikan kepada responden yaitu wajib pajak yang ada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang telah disusun secara sistematis untuk memperoleh data dan informasi tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Pemahaman Perpajakan (X_4).

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam upaya memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan undang - undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Menurut Gunandi (2013:94) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi dan melaksanakan seluruh kewajiban dan hak perpajakannya. Hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang - undang yang berlaku tanpa perlu diadakan investasi seksama, peringatan atau ancaman, pemeriksaan dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Variabel Independen

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang mengetahui, memahami dan juga menjalankan ketentuan-ketentuan dan peraturan perpajakan dengan benar, tepat dan sukarela. Faktor yang menyebabkan timbulnya kesadaran ini adalah adanya pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan dan peraturan perpajakan serta pentingnya pajak bagi kehidupan mereka.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pajak dalam membantu, mengurus atau mempersiapkan segala keperluan wajib pajak yang dibutuhkan dalam melaksanakan dan memenuhi hak dan kewajiban mengenai perpajakan.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2011:59) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi atau ditaati. Dengan kata lain sanksi perpajakan diterapkan agar wajib pajak mematuhi dan tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan sangat penting dimiliki wajib pajak terutama dalam membayar pajak. Kurangnya pemahaman akan perpajakan akan menyusahkannya dalam memenuhi dan menjalankan hak dan kewajibannya dalam perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan lain sebagainya. Wajib Pajak akan kesusahan memenuhi kewajibannya jika tidak memahami peraturan perpajakan, hal ini cenderung akan membuat wajib pajak kurang taat dan tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, bahkan sangat mungkin mereka tidak memahami apa guna dan fungsi pajak bagi mereka.

Teknik Analisis Data.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Tujuan penggunaan teknik analisis regresi dalam penelitian ini dikarenakan teknik ini dapat memberikan hasil kesimpulan pada variabel-variabel yang diuji baik secara parsial maupun secara bersamaan.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data-data dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, standar deviasi dari seluruh variabel penelitian. Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan maksud untuk membandingkan probabilitas yang didapat dengan taraf signifikansi 0,05. Uji ini diperlukan karena pengujian variabel lain mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Metode untuk menguji normalitas dapat dilakukan dengan pendekatan *normal probability plot* dan Pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Data yang diperoleh dapat dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas apabila titik-titik data menyebar disepanjang garis diagonal 45° dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas ini dapat diuji menggunakan nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1. Apabila terjadi korelasi antar variabel independen maka dapat dihilangkan atau menambah variabel independen.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu ke residual lainnya. Dasar analisis yang menentukan uji heterokedastisitas ini adalah:

- Jika titik-titik membentuk pola tertentu, tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka heterokedastisitas telah terjadi.
- Jika titik-titik tidak membentuk pola dengan jelas, dan tersebar tidak teratur maka heterokedastisitas tidak terjadi.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atas variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model regresi linier berganda dinyatakan dalam persamaan:

$$KPWP = \alpha + \beta_1 KWP + \beta_2 KPF + \beta_3 SP + \beta_4 PP + e$$

Keterangan:

KPWP : Kepatuhan Wajib Pajak

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

KWP : Kesadaran Wajib Pajak

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

SP : Sanksi Perpajakan

PP : Pemahaman Perpajakan

e : Tingkat Error, tingkat kesalahan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai R^2 bernilai 0, maka sedikit pun tidak ada persentase pengaruh yang diberikan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah tidak sempurna. Namun jika nilai R^2 bernilai 1, maka persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Uji Goodness of Fit (Uji F)

Pengujian F ini untuk mengetahui apakah model penelitian atas pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kriteria pengambilan keputusan pada uji F adalah sebagai berikut:

- Jika nilai sig F $\leq 0,05$ maka model dikatakan fit berarti variabel independen sesuai sebagai variabel penjelas kepatuhan wajib pajak.
- Jika nilai sig F $\geq 0,05$ maka model dikatakan tidak fit berarti variabel independen tidak sesuai sebagai variabel penjelas kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh dari variabel independen/variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam

menerangkan variabel dependen/variabel terikat secara parsial. Dalam makna lain, uji ini juga digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang diajukan, kemudian dilakukan uji t yang dilakukan secara parsial. Uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansinya. Uji t dengan tingkat nilai signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan software SPSS. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Begitu juga sebaliknya, jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data-data dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, standar deviasi, nilai median dari seluruh variabel penelitian. Hasil statistik deskriptif dari variabel dalam penelitian disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	3,40	5,00	4,35	0,5816
KPF	100	3,00	5,00	4,17	0,6892
SP	100	2,00	5,00	4,12	0,7298
PP	100	2,00	5,00	3,77	0,837
KPWP	100	2,00	5,00	3,99	0,766875
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang. Hasil deskripsi masing-masing variabel sebagai berikut: (1) Kesadaran Wajib Pajak (KWP) memiliki nilai minimum sebesar 3,40; nilai maksimum sebesar 5,00; nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,35; nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sebesar 0,5816. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kesadaran wajib pajak berdistribusi normal. (2) Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) memiliki nilai minimum sebesar 3,00; nilai maksimum sebesar 5,00; nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,17; nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sebesar 0,6892. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kualitas pelayanan fiskus berdistribusi normal. (3) Sanksi Perpajakan (SP) memiliki nilai minimum sebesar 2,00; nilai maksimum sebesar 5,00; nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,12; nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sebesar 0,7298. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kesadaran wajib pajak berdistribusi normal. (4) Pemahaman Perpajakan (PP) memiliki nilai minimum sebesar 2,00; nilai maksimum sebesar 5,00; nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,77; nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sebesar 0,837. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kesadaran wajib pajak berdistribusi normal. (5) Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) memiliki nilai minimum sebesar 2,00; nilai maksimum sebesar 5,00; nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,99; nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata sebesar 0,766875. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kesadaran wajib pajak berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

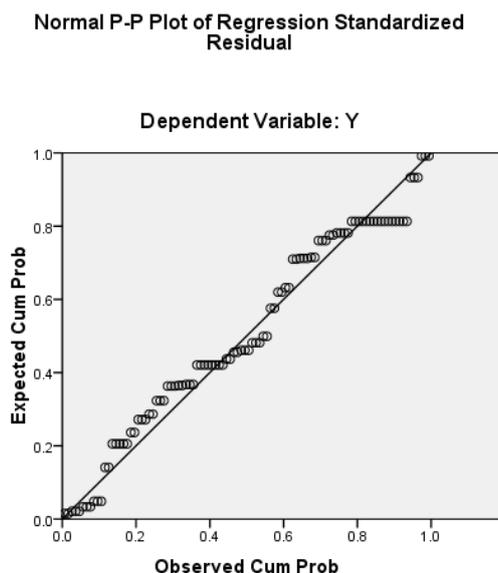
Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013), uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Data yang diperoleh dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$, namun bila nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Hasil

uji normalitas dapat diuji menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dan pendekatan *Normal Probability Plot*.

Pendekatan Normal Probability Plot

Untuk melakukan uji normalitas menggunakan pendekatan *Normal Probability Plot* dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas memiliki nilai residual normal atau memenuhi asumsi normalitas apabila titik-titik data menyebar disepanjang garis diagonal 45° dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hasil uji normalitas normal *probability plot* dapat diperoleh grafik sebagai berikut:



Gambar 2
Grafik Normal Probability Plot
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Gambar 2 diatas, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Data *kolmogorov-smirnov* dapat dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi > 0,05. Nilai signifikansi data dapat dilihat pada *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Hasil Uji Statistik Non-Parametik *Kolmogorov-Smirnov* dapat disajikan dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Non-Parametik Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.59058561
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.220
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS yang telah diperoleh. Pengujian dengan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan signifikansi $> 0,05$ yaitu 0,102 menunjukkan data berdistribusi normal dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas ini dapat diuji menggunakan nilai *Varians Inflations Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolineritas. Hasil uji multikolinearitas dapat disajikan dalam Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Multikolineritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
KWP	0,384	2,606
KPF	0,747	1,339
SP	0,451	2,218
PP	0,440	2,274

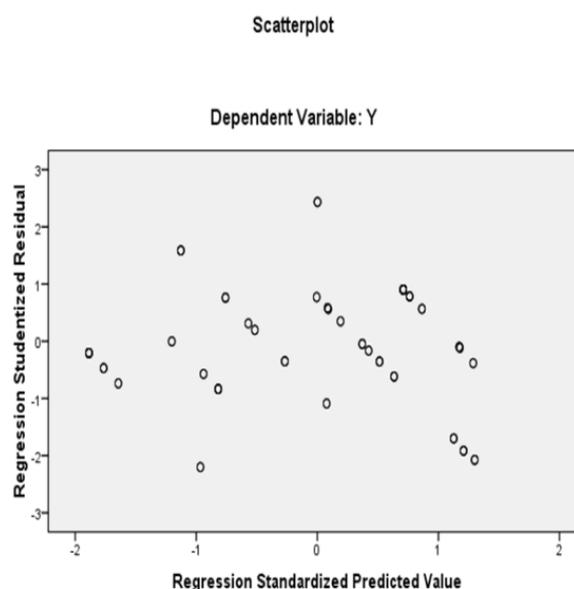
a. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki hasil perhitungan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolenearitas antara variabel independen.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu ke residual lainnya. Apabila varians dari residual satu ke residual lainnya tetap maka disebut homokedastisitas. Sedangkan apabila varians dari residual satu ke residual lain berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak adanya heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat disajikan dalam Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3
Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas sesuai Gambar 3 diatas, tidak terbentuk pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda ini adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut ini hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,363	0,903		4,830	0,000
KWP	0,165	0,049	0,234	3,390	0,001
KPF	0,330	0,309	0,420	8,484	0,000
SP	0,156	0,039	0,254	3,982	0,000
PP	0,199	0,049	0,260	4,033	0,000

a. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4, model persamaan regresi linier berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$KPWP = 4,363 + 0,165 KWP + 0,330 KPF + 0,156 SP + 0,199 PP + e$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh memperlihatkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini dapat dijelaskan menggunakan persamaan sebagai berikut: (1) Nilai koefisien kesadaran wajib pajak (KWP) adalah sebesar 0,165 atau 16,5%. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kesadaran wajib pajak maka akan menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak (KPWP). (2) Nilai koefisien kualitas pelayanan fiskus (KPF) adalah sebesar 0,330 atau 33,3%. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus (KPF) maka akan menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak (KPWP). (3) Nilai koefisien sanksi perpajakan (SP) adalah sebesar 0,156 atau 15,6%. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sanksi perpajakan maka akan menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak (KPWP). (4) Nilai koefisien pemahaman perpajakan (PP) adalah sebesar 0,199 atau 19,9%. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan sanksi perpajakan maka akan menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak (KPWP).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap varibel dependen (Y). Berikut ini merupakan hasil koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Square	Std. Error of the
1	0,909	0,826	0,819	0,603

a. Predictors: (Constant), PP, KPF, SP, KWP

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* (R^2) adalah 0,826 atau 82,6%. Jadi variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan sebesar 82,6%, sedangkan sisanya yaitu 17,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Uji Goodness Of Fit (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas fiskus, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini merupakan hasil uji *goodness of fit* (Uji F) menggunakan model anova yang terlampir pada Tabel 6:

Tabel 6
Hasil Uji *Goodness Of Fit* (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164,220	4	41,055	112,950	0,000 ^a
	Residual	34,530	95	0,363		
	Total	198,750	99			

a. Predictors: (Constant), KWP, KPF, SP, PP

b. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji *goodness of fit* (Uji F) pada Tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $112,950 > 2,47$ dan nilai sign. $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan dikatakan layak (fit) digunakan dalam penelitian.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Parsial t (Uji t) ini digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat secara parsial (Ghozali, 2011: 98). Adapun prosedur yang digunakan dalam pengujian yang digunakan sebagai berikut: (a) Apabila nilai signifikansi uji $t > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. (2) Apabila nilai signifikansi uji $t < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berikut ini merupakan hasil uji t yang terlampir pada tabel 7:

Tabel 7
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	4,363	0,903		4,830	0,000
	KWP	0,165	0,049	0,234	3,390	0,001
	KPF	0,330	0,039	0,420	8,484	0,000
	SP	0,156	0,039	0,254	3,982	0,000
	PP	0,156	0,039	0,254	3,982	0,000

a. Dependent Variable: KPWP

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji t dalam Tabel 7 diatas, memberikan hasil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian hipotesis variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,390 > t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka hipotesis diterima, dapat

disimpulkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai $t_{hitung} = 8,484 > t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima, dapat disimpulkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Hasil pengujian hipotesis variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,982 > t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima, dapat disimpulkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Hasil pengujian hipotesis variabel pemahaman perpajakan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,033 > t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima, dapat disimpulkan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga, hasil uji hipotesis H_1 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Tulenan *et al.* (2017) yang menarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bitung, serta penelitian dari Firismanda (2019) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Jadi, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga, hasil uji hipotesis H_1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Tulenan *et al.* (2017) yang menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bitung, serta penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Jadi, semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh petugas fiskus atau aparat pajak maka akan semakin mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak. Selain itu sudah menjadi kewajiban petugas fiskus untuk memberi mutu pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Hal ini menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga, hasil uji hipotesis H_1 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dikarenakan adanya beban tanggungan yang lebih berat ketika wajib pajak tidak membayar pajak tepat waktu.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Surabaya, serta penelitian dari Tiraada (2016) serta didukung juga oleh penelitian Firismanda (2019) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan memiliki

pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Hal ini menyatakan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga, hasil uji hipotesis H_1 menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dikarenakan besarnya pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tulenan *et al.* (2017) yang menarik kesimpulan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bitung, serta penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Pengujian variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Pengujian variabel Kualitas Pelayanan Fiskus menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Pengujian variabel Sanksi Perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (4) Pengujian variabel Pemahaman Perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang diharapkan peneliti untuk para peneliti selanjutnya, antara lain: (1) Penelitian selanjutnya perlu menambahkan variabel lain yang dimungkinkan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian agar data yang dihasilkan lebih valid dan akurat. (2) Untuk wajib pajak, diharapkan dapat lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5(2): 107-122.
- Firismanda, A. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 7*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunandi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT. Niaga Swadaya. Jakarta.

- Jotopurnomo, C. dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review* 1(1): 49-54.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Marjan, R.M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nugroho, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis*. Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siahaan, S. dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* 8(1): 1-13. Fakultas of Economics & Business Universitas Bengkulu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tiraada, T.A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 1(3): 999-1008.
- Tulenan, R.A., J.J. Sondakh, dan S. Pinatik. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2): 296-303.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- _____. Nomor 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Wulandari, A. dan Isroah, 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5(2): 107-122.