

## PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**Leagustin Chrisita**

*leagustinchrisita110804@gmail.com*

**Kurnia**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### **ABSTRACT**

*This research aimed to examine the effect of factors which affect personal taxpayers' compliance of pratama tax service office, south Gresik. Those factors were tax knowledge and tax rules understanding, servis quality and tax sanction. The research was quantitative research. Moreover, the data collection technique used incidental sampling, in which the sample was based on certain criteria and reachable. In live with, there were 96 respondent of personal taxpayers who had business and freelance and were listed on pratama tax service office, south Gresik as the sample. Additionally, the instrument in data collection technique used slovin formula. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). The research result concluded tax knowledge had positive effect on personal taxpayers' compliance of pratamma Tax Office, South Gresik. Likewise, tax rule understanding had positive effect on personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, South Gresik. Similarly both service quality and tax sanction had positive effect on personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, South Gresik.*

*Keyword: knowledge and tax ruke understanding, service quality, tax sanction, taxpayers' compliance*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gresik Selatan. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik incidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang sesuai dengan persyaratan dan mudah dijangkau. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan penentuan rumus *slovin*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan.

Kata kunci: pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

### **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sektor yang memegang peranan penting dalam perekonomian, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang besar dibandingkan dengan sumber penerimaan lain. Total Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) 2019 menunjukkan bahwa rencana penerimaan pajak merupakan penerimaan terbesar yaitu sebanyak Rp1.786,4 triliun dibandingkan dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp378,3 triliun dan hibah sebesar Rp 0,4 triliun (Kemenkeu, 2019). Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assessment system*, sejak reformasi perpajakan

pada tahun 1983 sebagai pengganti dari official assessment system (Kusuma, 2016). Sistem ini memberikan kewenangan bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Penerapan *self assesment system* menyebabkan masyarakat memiliki peran yang penting dalam pencapaian target penerimaan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam rangka memaksimalkan penerimaan pajak. Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya (Arum, 2012). Dimana kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assesment system*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (Tiraada, 2013). Dimana pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan yang tidak diharapkan, sehingga akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang (Rahayu, 2013:140). Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi menyebabkan masyarakat tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga akan berdampak pada penerimaan pajak (Harryanto dan Toly, 2013). Masih kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Pemahaman Wajib Pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan (Winerungan, 2013). Kualitas pelayanan adalah layanan yang di berikan kantor pelayanan pajak kepada Wajib Pajak untuk memberikan bantuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya (Mahardika, 2015). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

Penelitian ini akan berfokus pada Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Menurut Arum (2012) Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## TINJAUAN TEORITIS

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

*Theory of planned behaviour* merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Fokus utama dalam *theory of planned behaviour* sendiri adalah intention atau niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. Menurut Ajzen (2002) dalam Andayani (2016), *theory of planned behavior* merupakan dimana seseorang dapat bertindak berdasarkan niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya. . Dikaitkan dengan penelitian ini, *theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014). Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. *Behavioral beliefs*, *normative belief*, dan *control beliefs* merupakan tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat menjadi faktor penentu Wajib Pajak untuk patuh pajak. Setelah Wajib Pajak memahami pentingnya pajak dan memiliki pengetahuan akan kesadaran dalam peraturan perpajakan yang didukung dengan kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh fiskus dan adanya sanksi pajak yang akan diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar, maka Wajib Pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

### Definisi Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009:1). Pajak dari sudut pandang ekonomi adalah beralihnya sumber daya dari sektor pribadi kepada sektor publik.

### Fungsi Pajak

Resmi (2014:3) mengemukakan bahwa fungsi pajak memiliki 2 fungsi yaitu Fungsi Penerimaan (*budgeter*) dan Fungsi Mengatur (*reguler*). Menurut Fungsi Penerimaan (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut Fungsi Mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

### Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Dalam konteks penelitian ini, pemahaman mengacu pada pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yaitu cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan yang sedang berlaku (Primandani, 2017).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Dewi, 2013).

### Sanksi Perpajakan

Wirapati dan Jati (2014) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak

melanggar norma perpajakan. Mardiasmo (2018) mengungkapkan terdapat dua macam sanksi, yang pertama sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Vallianta, 2014). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assessment System* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Normative beliefs* sebagaimana dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga menjadi salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (pihak luar). Seperti halnya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang memiliki peranan penting untuk wajib pajak mengetahui memahami peraturan perpajakan yang diperoleh dengan bersosialisasi dan sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Alfiah (2014), Lianty *et al.*, (2017) dan Bahri *et al.*, (2018) menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka hipotesis pertama yaitu:

H<sub>1</sub>: Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Normative beliefs* juga menjadi faktor penentuan niat dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak, karena Wajib Pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), Mutia (2014) dan Ramdhani (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yaitu:

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Control beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga merupakan salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang menudukung atau menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut berpengaruh. Sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung perilaku Wajib Pajak untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi Wajib Pajak mengenai seberapa kuat sanksi berpengaruh (Marjan, 2014). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Utami dan Kardinal (2013) dan Widowati (2015) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang ketiga yaitu:

H<sub>3</sub>: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Penelitian Terdahulu**

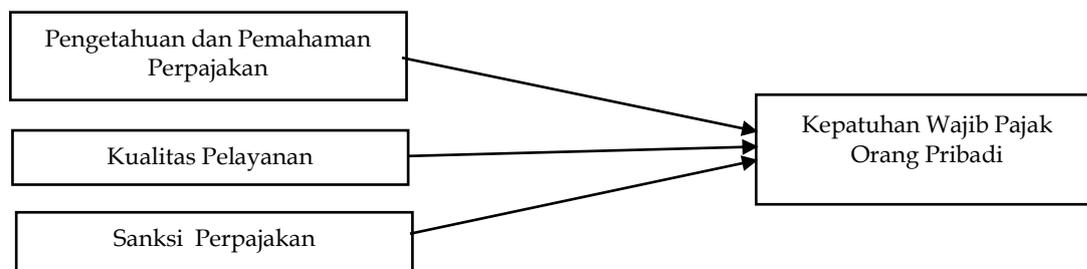
Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dikemukakan pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Arum (2012)	Kualitas Pelayanan Pajak Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
2.	Alfiah (2014)	Pengetahuan Peraturan Perpajakan Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
3.	Widowati (2015)	Sanksi Perpajakan Pengetahuan Pajak Pelayanan Fiskus	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
4.	Ramdhani (2018)	Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak	Berpengaruh Negatif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
5.	Bahri <i>et al</i> (2018)	Pemahaman Peraturan Perpajakan Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif Berpengaruh Negatif
6.	Masruroh (2014)	Pemahaman Peraturan Perpajakan Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Negatif
7.	Mutia (2014)	Pemahaman Peraturan Perpajakan Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
8.	Lianty <i>et al</i> (2017)	Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan	Berpengaruh Positif Berpengaruh Positif
9.	Utami dan Kardinal. (2013)	Sanksi Perpajakan	Berpengaruh Positif

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

**Rerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
**Rerangka Konseptual**

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian**

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga didalam penelitian ini akan terdapat variabel independen (sebab) dan variabel dependen (akibat) (Sugiyono, 2017). Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib pajak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Gresik Selatan.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Oleh karena itu, dilakukanlah pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sesuai dengan persyaratan yang mudah dijangkau oleh peneliti. Persyaratan dari sampel ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini didapat secara langsung dari responden yang telah dijadikan sebagai subjek penelitian yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan angket atau kuisisioner. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang telah dilakukan secara langsung dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang telah diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat dan tentunya sesuai dengan apa yang mereka pahami secara masing masing (Utami, 2018).

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Independen**

##### **Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pertanyaan kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Alfiah (2014) yang terdiri dari: a) Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak dapat dengan mudah diperoleh dari media massa seperti televisi, internet, radio, spanduk, reklame, dan media cetak lainnya; b) Wajib Pajak mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat; c) Wajib Pajak mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membayar pajak dengan benar; d) Wajib Pajak mengetahui bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya; e) Wajib Pajak telah mengetahui bahwa dalam Undang-Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara); f) Wajib Pajak memahami sifat dari pajak apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi; g) Wajib Pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang saya bayarkan; h) Wajib Pajak mengetahui bahwa setiap Wajib Pajak harus memiliki NPWP sebagai identitas Wajib Pajak.

#### **Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian terdahulu penelitian Harjanti (2015) yang terdiri dari: a) Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan; b) Petugas memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian prosedur; c) Wajib Pajak merasa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Wajib Pajak tentang hak selaku Wajib Pajak; d) Petugas cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan Wajib Pajak; e) Petugas memberikan pelayanan perpajakan sampai tuntas; f) Petugas telah memberikan pelayanan pajak dengan baik.

#### **Sanksi Perpajakan**

Pertanyaan kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian dari penelitian Mutia (2014) yang terdiri dari: a) Wajib Pajak akan diberi sanksi jika terlambat atau tidak memenuhi kewajiban perpajakan.; b) Wajib Pajak akan diberi sanksi jika tidak

melaporkan atau menyembunyikan objek pajaknya; c)Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo; d) Wajib Pajak akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan; e) Wajib Pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pertanyaan kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Lianty *et al.*, (2017) yang terdiri dari: a) Wajib Pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP; b) Wajib Pajak melaporkan usaha nya untuk dikukuhkan menjadi PKP; c) Wajib Pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas; d) Wajib Pajak melakukan pembayaran dan penyetoran sebelum jatuh tempo; e) Wajib Pajak mengisi SPT sesuai ketentuan UU Perpajakan; f) Wajib Pajak meminta bantuan konsultan pajak dalam menghitung pajak terhutang; g) Wajib Pajak mempunyai jumlah tunggakan pajak yang kecil.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik yang perhitungannya menggunakan metode software SPSS. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda. Pendekatan yang dipilih tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Uji Statistik Deskriptif**

Uji Statistik Deskriptif merupakan sebuah metode untuk mengetahui dan menganalisis data kuantitatif supaya memperoleh suatu gambaran tentang bagaimana suatu kegiatan yang telah dilakukan penelitiannya. Penelitian deskriptif tentunya akan berfokus dengan fakta yang akan diperoleh didalam penelitian ini. Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang akan menunjukkan hasil range, pengukuran rata-rata (mean), standar deviasi, dan nilai maksimum-minimum (Ghozali, 2006).

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas menurut Ghozali (2016: 45) dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisisioner. Penelitian ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya dibawah dari 5% (*level of significance*) dapat menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai suatu pembentuk bagi indikator. Dasar analisis yang dapat dipergunakan untuk menguji validitas sebagai berikut, Ghozali (2016:53) yakni: 1) jika  $\text{sig} > (\alpha) 0,05$  maka butir maupun variabel tersebut tidak valid, 2) Jika  $\text{sig} < (\alpha) 0,05$  maka butir maupun variabel tersebut valid. Uji reabilitas merupakan suatu angka yang dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Cara yang dapat digunakan untuk menguji reabilitas kuisisioner dengan cara menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria dalam pengujian uji reabilitas yakni: 1) Jika  $(\alpha) > 0,70$  konstruk (variabel) memiliki reabilitas, 2) Jika  $(\alpha) < 0,70$  termasuk (variabel) tidak memiliki reabilitas.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas Data**

Uji Normalitas Data dapat dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali 2006:147). Dalam prinsipnya uji normalitas dapat diketahui dengan melihat persebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat dari histogram dari residualnya. Menurut Santoso (2001:214) Pendektesian normalitas dapat dilihat dari

penyebaran titik pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar pengambilan keputusan yakni: 1) Jika data telah menyebar disekitar garis diagonal dan telah mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dapat dikatakan telah memenuhi asumsi normalitas; 2) Jika data telah menyebar jauh dari garis diagonal dan telah mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dapat bertujuan untuk menghindari suatu kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan yang mengenai tentang pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pendektasian multikolinearitas dapat dideteksi dari output SPSS dalam tabel *Coefficients* dengan menggunakan suatu mudel, Ghozali (2016:106). Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance (TOL) tidak kuran 0,1. Maka nilai umum yang dapat dipakai dala VIF yakni: a) Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai dari VIF < 10 maka tidak terjadi multikolienearitas, b) Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10 maka dinyatakan telah terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat ditunjukkan untuk mrnguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari nilai residual dalam satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2006). Untuk mengetahui apakah terdapat ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat digunakannya grafik diantara ZPRED (prediksi variabel dependen) degan SRESID (nilai residunya) yang familiar diketahui dengan grafik *Scatterplot*. Untuk hal ini mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah apabila grafik plot menunjukkan suatu pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas. Apabila grafik plot tidak membentuk suatu pola tertentu dan telah titik-titik tersebut telah menyebar dibawah angak 0 pada sumbu Y maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Dipergunakan untuk menguji suatu hipotesis, dengan menggunakan suatu alasan bahwa alat ini mampu digunakan sebagai model prediksi akan variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang dapat digunakan untuk penelitian ini dengan mengadopsi regresi milik Nugraheni (2015) yakni:

$$KWP = a + \beta_1PPPP + + \beta_2KP + \beta_3SP + e$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak.

a : Konstanta.

$\beta$  1,2,3 : Koefisien regresi dari variabel independen.

PPPP : Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan

KP : Kualitas Pelayanan.

SP : Sanksi Perpajakan

e : *Error term*

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Interpretasinya adalah: (a) Jika  $R^2$  mendekati angka 1 (semakin besar dari nilai  $R^2$ ), berarti menunjukkan bahwa sumbangan maupun kontribusi variabel independen terhadap variabel dependensecara simultan semakin kuat, maka model akan dikatakan layak, (b) Jika  $R^2$  telah mendekati angka 0 (semakin kecil dari nilai  $R^2$ ), maka menunjukkan bahwa sumbangan atau

kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dinyatakan kurang layak (Ghozali, 2016).

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Tujuan dari uji ini adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang telah dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Dimana dalam pengujian ini dipergunakannya tingkat signifikansi 0,05 atau 5% dengan kriteria: (a) Jika nilai signifikansi < 0,05 yang menunjukkan bahwa uji model ini telah layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini, (b) Jika nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan bahwa uji dari model tidak layak untuk dipergunakan dalam penelitian ini.

**Uji Statistik t**

Uji Statistik t dipergunakan dengan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukannya suatu pengamatan akan nilai signifikan t akan tingkat  $\alpha$  yang dipergunakan sebesar 0,05 atau 5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan signifikan 0,05 dengan kriteria sebagai berikut: a) Jika signifikan t < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh akan variabel dependen; b) Jika signifikan t > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Deskriptif Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini dijabarkan mengenai rata-rata tanggapan responden terhadap indikator variabel dengan jumlah jawaban dari responden atas pertanyaan pada masing-masing variabel.

$$kelas\ interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Kelas} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Hasil yang ditunjukkan sebagai kelas interval adalah 0,8. Maka dapat diketahui bahwa kriteria rata-rata jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Kelas Interval**

Nilai Interval	Kategori	Nilai
4,20 < x ≤ 5,00	Sangat Setuju	5
3,40 < x ≤ 4,20	Setuju	4
2,60 < x ≤ 3,40	Cukup Setuju	3
1,80 < x ≤ 2,60	Tidak Setuju	2
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

**Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Adanya 8 pertanyaan dari variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan**

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	PPPP 1	21	60	15	0	96	294	3,06
2	PPPP 2	24	53	19	0	96	293	3,05
3	PPPP 3	25	64	7	0	96	306	3,19
4	PPPP 4	18	69	8	1	96	296	3,08
5	PPPP 5	18	49	28	1	96	276	2,88
6	PPPP 6	22	53	21	0	96	289	3,01
7	PPPP 7	19	67	10	0	96	297	3,09
8	PPPP 8	8	75	13	0	96	283	2,95
<b>Total</b>		<b>155</b>	<b>490</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>768</b>	<b>2334</b>	<b>3,04</b>

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dari data tabel 3 diatas, dapat dijelaskan bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,04 diukur menggunakan skala kelas interval bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

### **Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Adanya 6 pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	KP 1	35	51	10	0	96	313	3,26
2	KP 2	24	61	10	1	96	300	3,13
3	KP 3	24	60	9	3	96	297	3,09
4	KP 4	20	50	26	0	96	282	2,94
5	KP 5	20	55	20	1	96	286	2,98
6	KP 6	26	55	13	2	96	297	3,09
<b>Total</b>		<b>149</b>	<b>332</b>	<b>88</b>	<b>7</b>	<b>576</b>	<b>1775</b>	<b>3,08</b>

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dari data tabel 4 diatas, dapat dijelaskan bahwa angka yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,08 diukur menggunakan skala kelas interval menjelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

### **Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan**

Adanya 5 pertanyaan dari variabel Sanksi Perpajakan beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan**

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	SP 1	16	71	9	0	96	295	3,07
2	SP 2	21	71	4	0	96	305	3,17
3	SP 3	20	65	11	0	96	297	3,09
4	SP 4	22	62	12	0	96	298	3,10
5	SP 5	21	65	10	0	96	299	3,11
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>334</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>480</b>	<b>1494</b>	<b>3,11</b>

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata sebesar 3,11 diukur menggunakan skala kelas interval dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

**Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Adanya 7 pertanyaan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak beserta tanggapan dari responden, sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Keterangan	Jawaban Responden				Total	Skor	
		SS	S	TS	STS		Jumlah	Rata-Rata
1	KWP 1	32	53	7	4	96	305	3,18
2	KWP 2	17	42	32	5	96	263	2,74
3	KWP 3	21	67	8	0	96	301	3,14
4	KWP 4	21	67	8	0	96	301	3,14
5	KWP 5	20	73	3	0	96	305	3,18
6	KWP 6	10	71	13	2	96	281	2,93
7	KWP 7	15	42	28	11	96	253	2,64
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>415</b>	<b>99</b>	<b>22</b>	<b>672</b>	<b>2009</b>	<b>2,99</b>

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dari data tabel 6 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata sebesar 2,99 diukur menggunakan skala kelas interval dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan berkategori cukup setuju.

**Hasil Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana akurat atau tidaknya suatu kuisioner. Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi (*Pearson Correlation*). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dengan n adalah jumlah sampel sebesar (n) = 96, sehingga besarnya df dapat dihitung 96-2 = 94 dengan df = 94 dan alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 sehingga di dapat r tabel = 0,2006 (dengan uji dua sisi).

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	r Tabel	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman	PPPP 1	0,548	0,000	0,201	Valid
	PPPP 2	0,692	0,000	0,201	Valid

Peraturan Perpajakan	PPPP 3	0,544	0,000	0,201	Valid
	PPPP 4	0,777	0,000	0,201	Valid
	PPPP 5	0,581	0,000	0,201	Valid
	PPPP 6	0,534	0,000	0,201	Valid
	PPPP 7	0,683	0,000	0,201	Valid
	PPPP 8	0,623	0,000	0,201	Valid
Kualitas Pelayanan	KP 1	0,682	0,000	0,201	Valid
	KP 2	0,728	0,000	0,201	Valid
	KP 3	0,676	0,000	0,201	Valid
	KP 4	0,650	0,000	0,201	Valid
	KP 5	0,799	0,000	0,201	Valid
	KP 6	0,728	0,000	0,201	Valid
Sanksi Perpajakan	SP 1	0,624	0,000	0,201	Valid
	SP 2	0,731	0,000	0,201	Valid
	SP 3	0,735	0,000	0,201	Valid
	SP 4	0,735	0,000	0,201	Valid
	SP 5	0,739	0,000	0,201	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP 1	0,790	0,000	0,201	Valid
	KWP 2	0,816	0,000	0,201	Valid
	KWP 3	0,620	0,000	0,201	Valid
	KWP 4	0,746	0,000	0,201	Valid
	KWP 5	0,626	0,000	0,201	Valid
	KWP 6	0,652	0,000	0,201	Valid
	KWP 7	0,790	0,000	0,201	Valid

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah,2020

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan tentang pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak yang berjumlah 30 item pernyataan, mempunyai nilai *pearson correlation* lebih besar daripada r tabel dan nilai *significant (2-tailed)* < 0,05 sesuai ketentuan maka keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten (Ghozali, 2016: 47). Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 8  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,702	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,762	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,757	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,760	Reliabel

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah,2020

Berdasarkan tabel 8 diatas, dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas untuk variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai sebesar 0,702, variabel

kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,762, variabel sanksi perpajakan memiliki nilai sebesar 0,757, dan variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai sebesar 0,760. Dari seluruh variabel tersebut memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 ( $> 0,70$ ). Oleh karena itu, seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini dikatakan reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas Data**

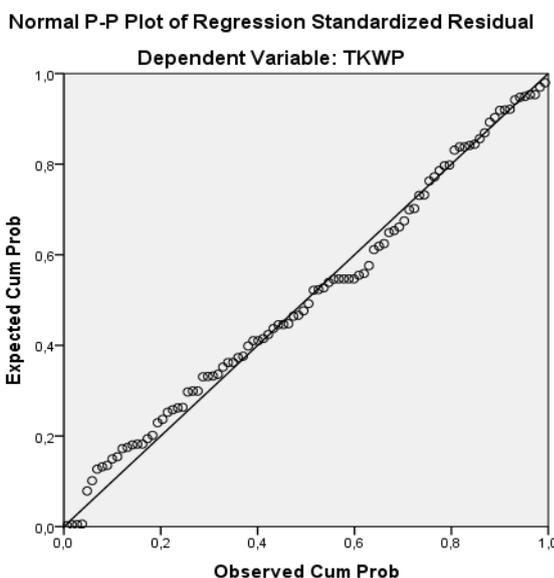
Uji Normalitas Data dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, dan variabel independen maupun keduanya mempunyai distribusi yang dapat dikatakan normal atau mungkin dapat dikatakan sebaliknya atau tidak normal. Berikut ini adalah hasil dari metode *Kolmogorov-Smirnov Test*:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Normalitas Data**  
**One Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardize d Residual
Kolmogorov-Smimov Z	0,825
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,504

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 9 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2 Tailed)* sebesar 0,504  $> 0,05$  yang telah memenuhi syarat dari uji normalitas dengan data berdistribusi normal dengan angka signifikansi diatas 0,05. Uji Normalitas Data juga dilakukan menggunakan grafik, yakni grafik *Normal P-P of Plot Regression Standart*. Data akan dikatakan berdistribusi secara normal jika data yang menyebar sekitar garis diagonal atau telah mengikuti dalam garis diagonal. Berikut ini adalah grafiknya:



**Gambar 2**  
**Grafik Uji Normalitas Data**  
 Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah

Dapat dilihat dari gambar 2 pada grafik, bahwa untuk titik-titik telah menyebar disekitar garis diagonal dan telah mengikuti arah dari garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil metode *Kolmogorov-Smirnov Test* yang memiliki signifikansi lebih dari 0,05 dan grafik, menunjukkan data tersebut telah memenuhi uji asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Varians Inflating Factor*)nya, apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, dan sebaliknya. Berikut ini adalah hasil dari uji multikolinearitas.

Tabel 10  
Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
PPPP	0,979	1,021	Bebas Multikolinearitas
KP	0,987	1,013	Bebas Multikolinearitas
SP	0,987	1,013	Bebas Multikolinearitas

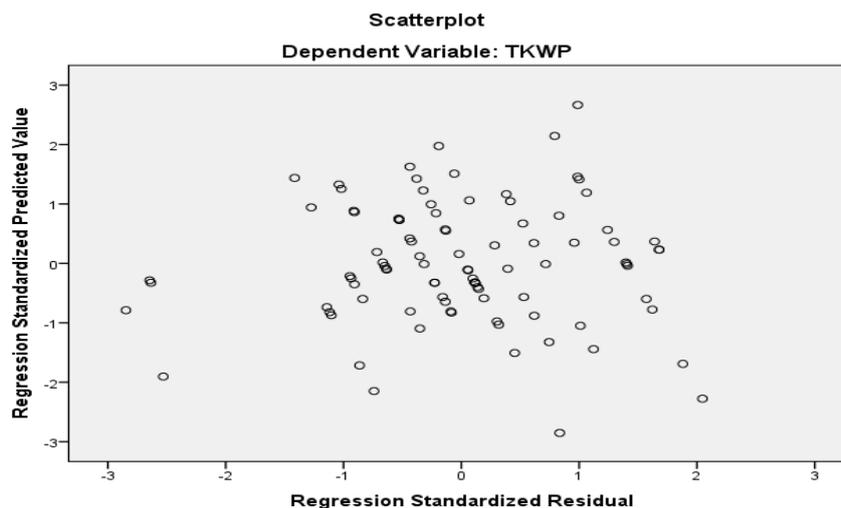
a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Sekunder SPSS,2020

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel-variabel tersebut > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas atau dapat dikatakan bebas multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat menunjukkan adanya ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang dikatakan baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pendekatan ada maupun tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan suatu metode yakni dengan menggunakan metode grafik *Scatterplot* dengan cara melihat dengan ada maupun tidaknya pola tertentu. Berikut ini adalah hasil yang diperoleh dari uji heteroskedastisitas:



Gambar 3  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 3, dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas pada grafik *Scatterplot*, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini menjelaskan bahwa tidak ada terjadinya heteroskedastisitas terhadap persamaan regresi

berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini adalah tabel persamaan regresi linier berganda:

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(constant)	9,953	4,083		2,437	0,017
	PPPP	0,199	0,122	0,166	1,641	0,004
	KP	0,086	0,111	0,079	0,780	0,007
	S	0,291	0,156	0,188	1,869	0,015

a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah,2020

Dari tabel 11 diatas, maka perhitungan untuk persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini, yaitu:

$$KWP = 2,591 + 0,215SSP + 0,254PF + 0,356SP + e$$

Konstanta (a) dalam persamaan regresi linier berganda diatas adalah sebesar 9,953. Menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan diasumsikan = 0 atau tidak mengalami perubahan (konstan), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 9,953. Koefisien regresi pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan ( $\beta_1$ ) mempunyai nilai sebesar  $\beta_1 = 0,199$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $\beta_2$ ) mempunyai nilai sebesar  $\beta_2 = 0,086$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi Sanksi Perpajakan ( $\beta_3$ ) mempunyai nilai sebesar  $\beta_3 = 0,291$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**Uji Kelayakan Model**

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Berdasarkan perhitungan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan model summary<sup>b</sup> menggunakan sistem SPSS, dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,677 yang menunjukkan sebesar 67,7% kontribusi dari variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya (100%-67,7% = 32,3%) dikontribusikan oleh variabel atau faktor lain.

## Uji F

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji statistik F dalam penelitian:

**Tabel 12**  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	64,684	3	21,561	12,550	,006 <sup>b</sup>
	Residual	777,805	92	8,454		
	Total	842,490	95			

a. Variabel Independen: PPPP, PF, SP

b. Variabel Dependen: KWP

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa nilai F untuk uji hipotesis dari tiga variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 12,550 dengan tingkat signifikansi 0,006. Hal ini berarti bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t memiliki nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  atau 5%. Berikut adalah hasil uji statistik t dari penelitian ini:

**Tabel 13**  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(constant)	9,953	4,083		2,437	0,017
	PPPP	0,199	0,122	0,166	1,641	0,004
	KP	0,086	0,111	0,079	0,780	0,007
	SP	0,291	0,156	0,188	1,869	0,015

a. Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Sekunder SPSS Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 13 diatas, hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,199 dan nilai Sig sebesar 0,017. Maka pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,086 dan nilai Sig sebesar 0,004. Maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai koefisien sebesar 0,291 dan nilai Sig sebesar 0,015. Maka sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Pembahasan

### Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,004, yang mana adalah nilai tersebut diterima

0,05 ( $0,004 < 0,05$ ). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Alfiah (2014), Julianti (2014) dan Murti *et al.*, (2014) menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang berarti Wajib Pajak sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman cukup tentang peraturan perpajakan yang diberikan oleh KPP setempat karena dengan rutinnya melakukan penyuluhan perpajakan yang diberikan akan meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya Wajib Pajak terkait sistem perpajakan serta manfaat yang didapatkan sehingga Wajib Pajak menjadi sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,007, yang mana adalah nilai tersebut diterima 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suardana (2014), Mutia (2014) dan Fuadi (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, sehingga semakin baiknya kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel sanksi perpajakan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,015, yang mana adalah nilai tersebut diterima 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ). Sehingga hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Utami dan Kardinal (2013) dan Mutia (2014) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelaksanaan sanksi yang tegas pada setiap pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak dapat merugikan diri Wajib Pajak sendiri, sehingga kemungkinan Wajib Pajak lebih memilih untuk patuh agar tidak dikenakan sanksi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin tinggi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dalam penelitian yang telah saya lakukan dengan judul "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, maka potensi terjadi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang semakin meningkat; Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga akan semakin meningkat; Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya sanksi perpajakan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat.

### Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan dengan baik dan tentunya dengan prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi penelitian ini juga memiliki keterbatasan yang mungkin bisa dipertimbangkan untuk diperbaiki bagi peneliti selanjutnya, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah; Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel saja yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Untuk selanjutnya agar dapat menambah ukuran pada variabel kepatuhan Wajib Pajak seperti sosialisasi dan kesadaran perpajakan agar cakupan variabel penelitian menjadi lebih luas; Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuisioner, sehingga terdapat kemungkinan dalam mengisi kuisioner ini tidak sesuai dengan kenyataan responden yang akan berdampak pada data; Penelitian hanya dilakukan di KPP Pratama Gresik Selatan, dengan Wajib Pajak yang diambil untuk dijadikan sampel hanya dari Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Selatan.

### Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan antara lain; Dalam hal variabel disarankan penelitian selanjutnya untuk dapat menambahkan beberapa variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Seperti halnya sosialisasi dan kesadaran perpajakan sehingga dapat mengetahui faktor-faktor lainnya yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak; Dalam hal data disarankan dalam penelitian selanjutnya selain menggunakan metode penyebaran kuesioner juga bisa menggunakan metode wawancara secara langsung kepada responden agar data yang diperoleh lebih valid dan sesuai dengan kenyataan responden; Dalam hal tempat penelitian, penulis menyarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas tempat penelitian dan mungkin bisa melakukan penelitian lain wilayah Gresik Selatan, guna menghindari hasil yang sama dan penyebaran subyek penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2002. Perceived behavior control, self efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychologi*, 32(4): 665-683.
- Andayani, S. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Accounting Knowledge Sharing Intention Melalui Internet Pada Mahasiswa Akuntansi. *Skripsi*. Bengkulu. Universitas Bengkulu.
- Alfiah, I. 2014. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Akan Peraturan Perpajakan, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DPPKAD Grobogan-Purwodadi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Maria Kudus.
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bahri, S., D. Yossi, dan A. M. Shabri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 4(2): ISSN 2502-6976., G. P. E. dan K. A. Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISSN* 6(1): 340-353.
- Dharma, G. P. E. dan K. A. Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISSN* 6(1): 340-353.
- Dewi, A.N.F., 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di

- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Fuadi, O.A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1): 1-10.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harryanto, M. dan A. A. Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review* 1(1).
- Harjanti, D.G. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Perak di Kota gede, Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Julianti, M. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan Indonesia. 2019. Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) 2019. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>. Diakses tanggal 20 Mei 2020.
- Kusuma, C.K. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Lianty, R., D. W. Hapsari, dan Kurnia. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* 9(2).
- Mahardika, I.G.N.P. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. *JppE* 5(1). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Marjan, R. M. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratam Makasar Selatan). *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Masruroh, S. dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting* 2(1): 1-15.
- Murti, Hangga, W., Julie J.S., dan Hariyanto, S. 2014. Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Emba* 2: 390-98.
- Mutia, S. T. 2014 Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi* 2(1). Universitas Negeri Padang. Padang.

- Nugraheni, S. W. 2015. Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Dr Moewardi Surakarta. *Jurnal. Infokes Apikes Citra Medika Surakarta* 5(2).
- Primandani, I.H.S., 2017. Pengaruh Perubahan Tarif, Metode Perhitungan dan Modernisasi Sistem Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terhadap Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 pada KKP Pratama Mulyorejo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*. 3(3). Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Rahayu, S. K. 2013. *Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ramdhani, R. F. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Resmi. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama, Alfabeta. Bandung.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4(2).
- Tiraada. 2013. Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wpop di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal ISSN 2303-1174*.
- Utomo, B.A.W. 2011. Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Jurnal*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Utami, S. 2018. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dengan kesadaran sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Riset*.
- \_\_\_\_\_ dan Kardinal. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3). 999-1008.
- Utomo, B.A.W. 2011. Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Jurnal*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Vallianta. 2014. Pengaruh penerapan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Komputer Indonesia.
- Widiastuti, R., dan Laksito, H.2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (P-2)(Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro 3(2).
- Widowati, R. 2015. Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. *Skripsi Akuntansi*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Wirapati, P.W dan Jati, K. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pengrajin dalam memiliki NPWP di Kabupaten Gianyar. *Ejurnal*. Akuntansi. Universitas Udayana 8.2: 294-307.
- Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajaka terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Emba*. 1(3): 960-970.