

# PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Naifah Roidah Zahrani

naifahzahrani@gmail.com

Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

## ABSTRACT

*This research aimed to find out the effect of tax understanding, knowledge, quality service, and sanction on personal tax compliance. While, the population was in Tax Service Office Pratama, Simokerto. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used purposive sampling with 100 personal tax payers which were listed on KPP Pratama, Simokerto with Slovin formula as its instrument. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded the tax understanding and knowledge had positive effect on the personal tax compliance. It happened since the higher the tax understanding and knowledge, the easier the tax payers to understand the rule and fulfill its tax obligation. The tax service quality did not affect on the personal tax payers compliance. It happened as the service quality did not guarantee the tax payers, regularly, to pay taxes. Likewise, the tax sanction did not affect on the personal tax payers compliance. It happened because there was lack of society awareness with the importance of tax in continuing country development. Therefore, at this point, it did not affect on the tax payers compliance.*

**Keywords:** Tax Understanding, Tax Knowledge, Tax Service Quality, Tax Sanction, Tax Payers Compliance

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Simokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Simokerto, dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak meningkat.

**Kata kunci :** Pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

## PENDAHULUAN

Pendapatan negara Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang pesat. Banyak sumber yang menjadi penyebab semakin bertambahnya pendapatan negara Indonesia antara lain retribusi, pajak, penerimaan sumber daya alam, dan masih banyak lagi. Sektor pajak merupakan sumber pemasukan negara yang terbesar. Untuk kelangsungan hidup negara, setiap wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak secara rutin agar tingkat kepatuhan wajib pajak semakin bertambah.

Kepatuhan Pajak merupakan kondisi dimana orang-orang melakukan pembayaran kewajiban pajak secara sukarela atau terpaksa. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka pemerintah akan dapat mengumpulkan lebih banyak penerimaan pajak dan juga dapat meningkatkan *tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia. Rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat serius. Pemerintah harus

memperhatikan masalah ini mengingat pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Pemahaman pajak menjadi penyebab tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami tentang pajak yang mengakibatkan mereka tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik (Julianti, 2014:30). Faktor yang kedua adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan Pajak adalah kondisi dimana masyarakat mengetahui tentang perpajakan. Pengetahuan pajak yang dimiliki oleh masyarakat sangat erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan dengan baik maka tidak akan kebingungan dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan juga berkontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan taat membayar pajak apabila diberikan pelayanan yang baik oleh fiskus pajak. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan memuaskan maka wajib pajak termotivasi untuk lebih taat membayar pajak. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak juga disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila tidak taat membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menguji pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Menguji pengaruh pengetahuan pajak kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (3) Menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (4) Menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## TINJAUAN TEORITIS

### Theory Planned Behavior

Menurut (Anggraini dan Waluyo, 2014), mengemukakan bahwa *Theory Planned Behavior* menjelaskan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak sebagai wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Teori ini juga menjelaskan bahwa perilaku yang timbul dari setiap individu disebabkan karena adanya niat yang bisa mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap semua aturan perpajakan. Niat tersebut dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu *behavioral belief*, *normatif belief* dan *control belief*. Pemahaman pajak dan pengetahuan pajak berkaitan dengan *behavioral belief*. Apabila wajib pajak memiliki pemahaman dan pengetahuan pajak maka akan mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk taat membayar pajak. Kualitas pelayanan berkaitan dengan *normatif belief*, wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila pelayanan yang diberikan baik. Sanksi pajak berkaitan dengan *control belief*, dimana sanksi pajak berperan untuk memberikan sanksi kepada wajib pajak apabila wajib pajak tidak taat membayar pajak.

Teori ini relevan untuk digunakan dalam penelitian ini. Dimana kesan yang sudah terbentuk dalam pemikiran tiap individu, akan memberikan pengaruh kepercayaan pada diri individu tersebut dalam melakukan sesuatu. Kepercayaan karena adanya sesuatu yang mendukung sikapnya yang akan mempengaruhi patuh atau tidaknya dia memenuhi kewajiban perpajakan.

### Definisi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2011:1) menyatakan bahwa pajak adalah iuran yang diberikan rakyat secara sukarela kepada negara tanpa mengharapkan imbalan apapun yang digunakan untuk membiayai kepentingan negara agar tercipta kehidupan masyarakat yang makmur. Menurut Soemitro (2004) menyatakan bahwa pajak adalah iuran yang asalnya di dapatkan dari rakyat yang ditujukan kepada negara sesuai dengan undang-undang dengan mendapatkan timbal balik sehingga dapat berguna untuk keperluan umum. Definisi dari dapat dipaksakan menurut Rochmat Soemitro (2004) maksudnya adalah apabila

tidak melakukan pembayaran utang pajak maka utang tersebut akan ditagih dengan segala cara termasuk menagihnya dengan cara paksa yang berujung dilakukannya penyitaan atau dilakukannya penyanderaan.

### **Fungsi Pajak**

Secara mendasar fungsi pajak adalah sebagai salah satu sumber pendapatan Negara. Fungsi pajak yaitu : (1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran) yang berarti pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. (2) Fungsi *Regulerend* (mengatur) yang berarti pajak mempunyai fungsi sebagai pengatur dan pelaksana kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Fungsi pengatur dilakukan dengan memanfaatkan dana sebaik mungkin. (3) Fungsi *Redistribution* (pemerataan) yang artinya pajak juga berfungsi sebagai pemerataan yaitu dengan melakukan pemerataan yang bersifat adil dalam masyarakat contohnya dengan mengenakan tarif pajak yang sama sesuai dengan ketentuan perpajakan. (4) Fungsi *Stabilisation* (Stabilisasi) yaitu pajak berfungsi untuk menjaga kestabilan harga dengan cara melakukan pengendalian terhadap laju inflasi.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Indonesia dikenal dengan 3 sistem pemungutan pajak (Mardiasmo, 2011). Sistem pemungutan pajak tersebut dari (1) *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Widiyaningsih, 2011:114). Ciri-cirinya yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, wajib pajak bersifat pasif, utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus; (2) *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan dimana wajib pajak dapat menentukan sendiri berapa besarnya jumlah pajak yang terutang. Ciri-cirinya yaitu wajib pajak aktif menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus hanya melakukan pengawasan, instansi perpajakan melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi sesuai dengan ketentuan perpajakan; (3) *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus ataupun wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, Mardiasmo (2011:6).

### **Pemahaman Pajak**

Pemahaman perpajakan memiliki arti sebagai sesuatu yang dapat diserap dan dipelajari. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia paham berarti mengerti dengan tepat. Definisi pemahaman perpajakan menurut Masrurroh (2013) adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui mengenai apa itu pajak dan menerapkan pengetahuan yang dimiliki untuk membayar pajak. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pemahaman pajak merupakan sikap mengerti semua peraturan pajak dan sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan pajak merupakan suatu informasi yang dimiliki seorang wajib pajak dengan melakukan pengambilan keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Carolina, 2009:7) pengetahuan pajak suatu hal yang dijadikan acuan wajib pajak dalam bertindak untuk melakukan pengambilan keputusan yang erat kaitannya dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Maka dari itu, kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan. Karena dengan wajib pajak mengetahui tentang kewajiban dan sanksi yang akan diberikan berarti wajib pajak sudah memiliki pengetahuan pajak yang tinggi.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna dimana wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi wajib pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

### **Sanksi Pajak**

Sanksi merupakan suatu sikap yang dapat bersifat paksaan sebagai efek dari perbuatan atau tindakan yang telah dilakukan (Kelsen, 2008:123). Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Tindakan paksa yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan bukan atas keinginan individu yang menjadi sasaran dan bila terjadi perlawanan, akan digunakan pemaksaan fisik. Dapat disimpulkan bahwa sanksi bersifat tegas yang digunakan sebagai pemaksa agar seseorang taat akan aturan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam penelitian Rustiyaningsih (2011) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting karena sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system* dimana dalam proses perpajakan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak itu sendiri dalam menghitung, melapor dan membayar kewajiban perpajakannya.

### **Penelitian Terdahulu**

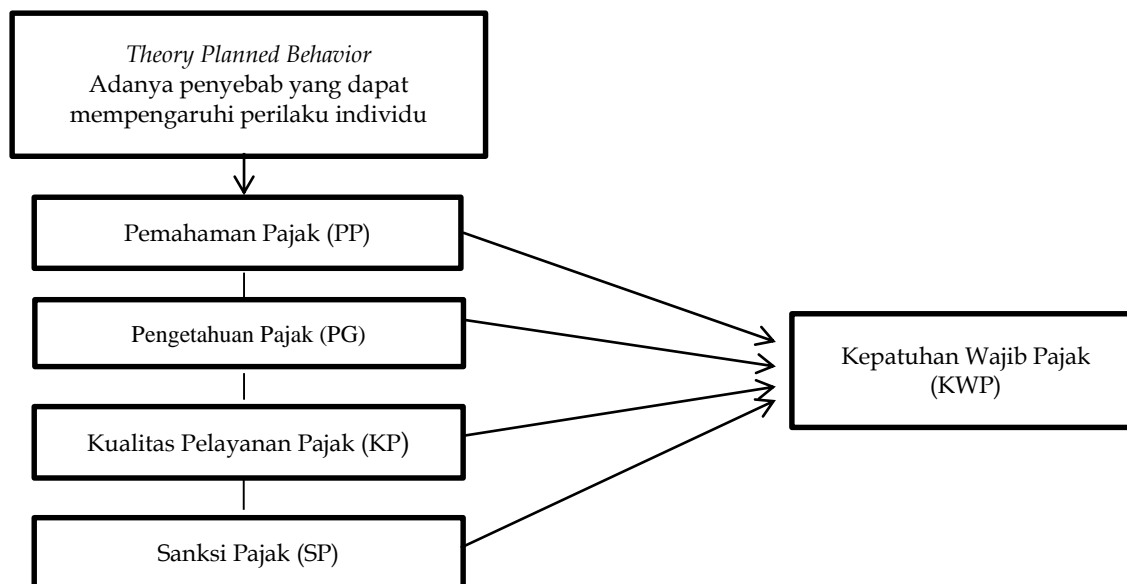
Penelitian menurut Ilhamsyah *et al* (2016) tentang Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian menurut Nurhakim dan Pratomo (2015) tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya). Hasil dari penelitian ini adalah Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian menurut As'ari dan Erawati (2018) tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Rerangka pemikiran

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah di jelaskan diatas, maka dapat disusun kerangka pemikiran pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:



Gambar 1  
Rerangka Pemikiran

### PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Dengan adanya pemahaman pajak akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak diharapkan memiliki pemahaman yang lebih tentang peraturan perpajakan. Pemahaman pajak menjadi sangat penting pengaruhnya dalam hal kepatuhan dikarenakan apabila wajib pajak tidak memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan maka kepatuhan wajib pajak tidak akan meningkat. Menurut Nugroho (2012) seorang wajib pajak biasanya akan bertindak tidak patuh apabila tidak memiliki pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang ada. Hardiningsih (dalam Handayani, 2017) mengatakan bahwa pemahaman adalah suatu cara yang ditempuh oleh wajib pajak agar dapat memahami peraturan perpajakan yang ada. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), As'ari dan Erawati (2018) menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitiannya adalah :

H<sub>1</sub> : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan, wajib pajak tidak akan bisa tau dan tidak akan mengerti bagaimana tata cara pembayaran pajak, penyetoran maupun pelaporan pajak. Pengetahuan pajak juga bisa didapat dari adanya sosialisasi, penyuluhan ataupun seminar yang berhubungan dengan pajak. Dengan turut sertanya wajib pajak dalam hal mengikuti seminar, sosialisasi maupun penyuluhan pajak diharapkan wajib pajak memiliki pengetahuan tentang apa itu pajak. Karena dengan semakin meningkatnya pengetahuan pajak yang dimiliki akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang

dilakukan Rohmawati dan Rasmini (2013) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitiannya adalah :

H<sub>2</sub>: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

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

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang penting dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak agar berjalan dengan lancar dan baik. Dengan adanya kualitas yang diberikan oleh petugas pajak, wajib pajak akan bisa memberikan suatu sikap apakah harus taat membayar pajak atau tidak. Petugas Pajak sebaiknya memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, karena pelayanan yang baik tersebut akan memberikan kesan dan efek yang baik kepada wajib pajak, wajib pajak akan lebih taat dalam membayar pajaknya. Kualitas dapat dikatakan berjalan dengan baik apalagi petugas pajak tersebut ramah dan sabar dalam menghadapi ketidaktahuan yang dimiliki oleh wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhakim dan Pratomo (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitiannya adalah :

H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Mardiasmo (2013) berpendapat bahwa sanksi pajak merupakan jaminan ketentuan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti dan ditaati. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak akan patuh jika mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Arum (2012) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitiannya adalah :

H<sub>4</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan bentuk survei dalam pengambilan datanya. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka, score atau penilaian dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2012:120) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik sampling dimana peneliti menetapkan kriteria khusus dalam menentukan pengambilan sampel. *Purposive sampling* diharapkan diperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Kriteria dalam pemilihan responden adalah (a) Wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto; (b) Wajib pajak yang mempunyai NPWP.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, hal ini dikarenakan ukuran populasi diketahui dan asumsi bahwa populasi beratribusi normal.

Ukuran sampel dengan rumus :

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

Dimana :

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran Sampel

e : Nilai Kritis (batas ketelitian 10%)

Perhitungan Sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{36816}{\{1+36816(0.1)^2\}} \\ &= 99,72 \\ &= 100 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dipergunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan sendiri terhadap objek yang diteliti dimana objeknya adalah wajib pajak orang pribadi. Sumber data yang didapat adalah hasil jawaban dari responden. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto

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

Variabel dan Definisi operasional variabel adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh keadaan keadaan yang mempengaruhinya. Menurut Sugiyono (2008:59) Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Sugiyono (2008:61) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert.

### **Pemahaman Pajak**

Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang. Pemahaman atas aturan perpajakan adalah cara bagi seorang wajib pajak guna mengetahui serta paham atas aturan pajak. Saat Wajib Pajak tidak paham aturan pajak, mereka tidak akan patuh (Ananda, 2015). Indikator pemahaman perpajakan meliputi menurut Ekawati (2008) adalah: Memahami cara pengisian SPT, Tepat Waktu dalam Pembayaran, Melaporkan kewajiban pajak terhutang di tempat wajib pajak terdaftar, Memahami cara menghitung pajak terhutang. Karena kesadaran masyarakat atas perpajakan masih kurang, maka masyarakat perlu meningkatkan pemahaman wajib pajaknya. Pemahaman wajib pajak merupakan sesuatu hal dimana wajib pajak harus memahami dan mengerti mengenai pajak. Karena pandangan mengenai pajak dapat mendasari perilaku seorang wajib pajak. Adanya pemahaman perpajakan maka wajib pajak akan sadar bahwa pajak sangat penting bagi kelangsungan negara dan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sehingga masyarakat dapat membayar kewajiban pajaknya.

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui sesuatu yang berhubungan dengan pajak lalu menerapkannya dalam membayar pajak. Wajib pajak dikatakan memiliki pengetahuan tentang pajak apabila wajib pajak memahami peraturan pajak, paham dalam menyampaikan SPT dan mengetahui sanksi apa yang akan dikenakan apabila melanggar peraturan pajak. Indikator pengetahuan wajib pajak (Widayati dan Nurlis, 2010), yaitu: Memiliki NPWP, Pemahaman dan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan., Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Tjiptono (2000) kualitas adalah suatu keadaan dimana yang berhubungan dengan produk, jasa sehingga memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran bagus atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Tjiptono, 2000). Indikator kualitas pelayanan pajak menurut (Nila, 2011:10) adalah: Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu, Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayanan publik, Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), dan *experience* (pengalaman).

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan karena wajib pajak tidak menaati peraturan perpajakan yang telah ada, sanksi juga dapat mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma pajak (Mardiasmo, 2013). Pandangan tentang sanksi pajak diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) sebagai berikut : (1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. (2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah sikap patuh dan taat terhadap hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015), yang dimaksud dengan patuh adalah taat pada aturan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepatuhan merupakan sikap ketaatan yang dimiliki oleh seseorang terhadap peraturan-peraturan yang telah ditentukan. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada 2 macam jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Zain, 2013) adalah (1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; (2) Melakukan pengisian formulir pajak dengan baik; (3) Melakukan perhitungan jumlah pajak yang terutang dengan benar.

### **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif variabel digunakan untuk menggambarkan rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum dan standar deviasi dari data yang akan diteliti. Rata-rata (*mean*) digunakan untuk mengetahui rata-rata dari data yang akan diteliti, nilai minimum untuk mengetahui nilai yang paling terkecil dalam data penelitian, nilai maksimum untuk mengetahui nilai yang paling besar dalam data penelitian, dan standar deviasi untuk mengetahui seberapa besar data yang diteliti tersebut bervariasi dari data rata-rata. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada setiap responden yaitu wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang mempunyai NPWP.



## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuisioner yang harus dihilangkan atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner, apakah item pada kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur (Ghozali, 2011:45). Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen, dalam hal ini kuisioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6, maka instrumen penelitian tidak reliabel (Ghozali, 2011:1).

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai *Asym. Sig* atau signifikansi  $\geq 0,05$  maka data dapat dikatakan normal. Tetapi bila sebaliknya atau nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka data residual terdistribusi tidak normal (Ghozali, 2011) dan tidak dapat digunakan dalam penelitian. Pada prinsipnya normalitas juga dapat dideteksi dengan melalui grafik penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal histogram dari residualnya *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal yang mana dijelaskan dengan titik-titik yang mengikuti arah garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu X (*Observed Cum Prob*) dengan sumbu Y (*Expected Cum Prob*) serta memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk penelitian. Dasar pengambilan keputusan: (a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; (b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram dan/atau mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance Inflation Factor* (VIF). Dengan ketentuan VIF < 10, dan *Tolerance* < 0,10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan Variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residualnya memiliki varian yang sama disebut homoskedastisitas dan jika varian tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik

plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot yaitu: (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu, pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KWP = a + b_1 PP + b_2 PG + b_3 KP + b_4 SP + e$$

Dimana :

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
a	: Konstanta
b <sub>1</sub> b <sub>2</sub> b <sub>3</sub> b <sub>4</sub>	: Koefisien PP, PG, KP, SP
PP	: Pemahaman pajak
PG	: Pengetahuan pajak
KP	: Kualitas Pelayanan Pajak
SP	: Sanksi Pajak
e	: Error

### **Uji Hipotesis**

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

Menurut Ghozali (2011:97) Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependennya. Sedangkan Koefisien korelasi berganda (R) adalah perkiraan seberapa jauh pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat.

#### **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun Kriteria pengujian secara simultan dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  atau 5% yaitu : (a) jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka model penelitian dikatakan layak; (b) jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka model penelitian dikatakan tidak layak.

#### **Uji Statistik t**

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011) adapun kriteria pengujian secara persial dengan tingkat  $\alpha = 0,05\%$  atau 5% yaitu : (a) jika nilai signifikansi uji t  $< 0,05$  artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. (b) jika nilai signifikansi uji t  $> 0,05$  artinya H<sub>0</sub> diterima H<sub>1</sub> ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Deskriptif**

Tabel 1  
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std.Deviasi
TOTAL_PP	100	16	25	22,87	2,342
TOTAL_PG	100	13	25	22,53	2,289
TOTAL_KP	100	19	25	22,40	1,675
TOTAL_SP	100	15	20	17,85	1,559
TOTAL_KWP	100	22	35	31,70	2,921

Valid N (listwise) 100

Sumber : Data primer diolah, 2019

Dari hasil output SPSS pada tabel 1 di atas menunjukkan jawaban responden wajib pajak orang pribadi dalam penerapan pemahaman pajak yaitu dengan nilai minimum 16, maksimum 25, nilai mean 22,87 dan standar deviasi sebesar 2,342. Pengetahuan Pajak dengan nilai minimum 13, maksimum 25, nilai mean 22,53 dan standar deviasi sebesar 2,289. Kualitas pelayanan pajak dengan nilai minimum 19, maksimum 25, nilai mean 22,40 dan standar deviasi sebesar 1,675. Sanksi pajak dengan nilai minimum 15, maksimum 20, nilai mean 17,85 dan standar deviasi sebesar 1,559. Kepatuhan wajib pajak dengan nilai minimum 22, maksimum 35, nilai mean 31,70 dan standar deviasi sebesar 2,921.

### Uji Validitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Pemahaman Pajak	PP1	0,758	0,000	Valid
	PP2	0,776	0,000	Valid
	PP3	0,775	0,000	Valid
	PP4	0,797	0,000	Valid
	PP5	0,662	0,000	Valid
Pengetahuan Pajak	PG1	0,764	0,000	Valid
	PG2	0,649	0,000	Valid
	PG3	0,616	0,000	Valid
	PG4	0,655	0,000	Valid
	PG5	0,735	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	KP1	0,641	0,000	Valid
	KP2	0,738	0,000	Valid
	KP3	0,676	0,000	Valid
	KP4	0,615	0,000	Valid
	KP5	0,516	0,000	Valid
Sanksi Pajak	SP1	0,752	0,000	Valid
	SP2	0,800	0,000	Valid
	SP3	0,741	0,000	Valid
	SP4	0,609	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,770	0,000	Valid
	KWP2	0,409	0,000	Valid
	KWP3	0,773	0,000	Valid
	KWP4	0,743	0,000	Valid
	KWP5	0,833	0,000	Valid
	KWP6	0,819	0,000	Valid
	KWP7	0,703	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Kesimpulan
----------	----------------	-------	------------

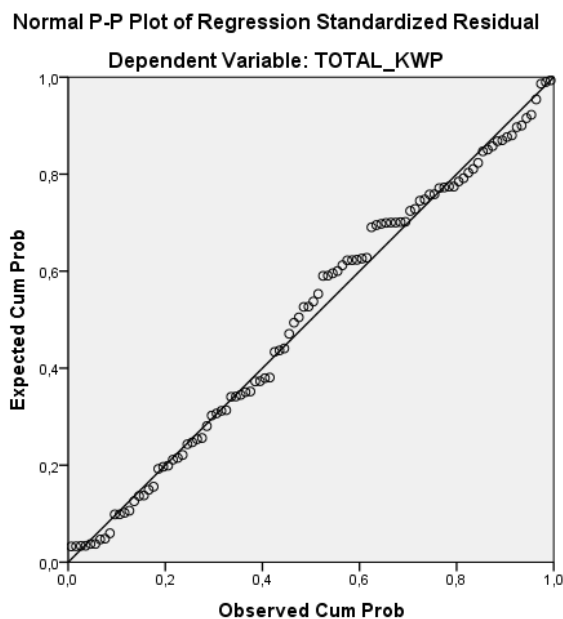
PP	0,812	0,6	Reliabel
PG	0,719	0,6	Reliabel
KP	0,635	0,6	Reliabel
SP	0,701	0,6	Reliabel
KWP	0,847	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel pemahaman pajak (0,812), pengetahuan pajak (0,719), kualitas pelayanan pajak (0,635), sanksi pajak (0,701) dan kepatuhan wajib pajak (0,847) lebih besar dari 0,6 maka konstruk pertanyaan untuk mengukur tingkat variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual terdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dan juga menggunakan uji statistic *non-parametric Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan gambar 2 *Normal P-Plot Regression Standardized Residual* dibawah dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal yang mana dijelaskan dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Normalitas untuk**  
**Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak**  
 Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4, hasil uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,199 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	217,171,838
	Absolute	,074
Most Extreme Differences	Positive	,042
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,199 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 Sumber: Data primer diolah, 2019

### Uji Multikolonieritas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistik	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
PP	0,680	1.471
PG	0,685	1.460
KP	0,919	1.089
SP	0,928	1.078

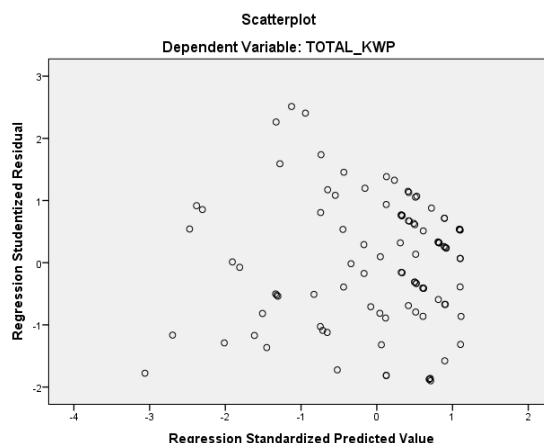
a. Dependent Variable : KWP  
 Sumber: Data primer diolah, 2019

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah terjadi korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk melihat multikolonieritas dapat digunakan dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta *Value Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas. Sebaliknya jika VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas. Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* semua variabel menunjukkan nilai TO > 0,10 dan VIF juga menunjukkan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas antar variabel.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residualnya memiliki varian yang sama disebut homoskedastistas dan jika varian tidak sama maka disebut heteroskedastistas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* yaitu (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. (b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Dependen KWP**  
 Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan gambar 3 diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	10,029	4,448	
PP	0,562	0,115	0,451
PG	0,387	0,118	0,303
KP	0,010	0,139	0,006
KWP	-0,007	0,148	-0,004

a. Dependent Variable : KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 6 diatas maka prediksi kepatuhan wajib pajak dapat dimasukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KWP = 10,219 + 0,562PP + 0,387PG + 0,010KP - 0,007SP + e$$

Penjelas untuk persamaan diatas adalah koefisien PP = 0,562 menunjukkan bahwa variabel Pemahaman pajak berpengaruh positif dan memiliki hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien PG = 0,387 menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan memiliki memiliki hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien KP = 0,010 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan positif dan searah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien SP = - 0,007 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki hubungan berlawanan arah (negatif) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 7**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,669	0,447	0,424	2.21697

a. Predictors : (Constant), SP, KP, PG, PP

b. Dependent Variable :KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 7 diatas, maka dapat dilihat besarnya koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R square sebesar 0,447 atau 44,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak menjelaskan variabel kepatuhan sebesar 44,7% sedangkan sisanya 55,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

**Uji F**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**  
**ANOVA**

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig
1	Regreson	378,080	4	94,520	19,231	,000
	Resdual	466,920	95	4,915		
	Total	845,000	99			

a. Dependent Variable : KWP

Predictors : (Constant), SP, KP, PG, PP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan dapat dikatakan layak. Sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Uji t**

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig
	B	Std. Error		
1 (Constant)	10,029	4,448	2,255	0,026
PP	0,562	0,115	4,871	0,000
PG	0,387	0,118	3,288	0,001
KP	0,010	0,139	0,072	0,942
KWP	-0,007	0,148	-0,045	0,964

a. Dependent Variable : KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 9 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Kualitas Pelayanan

Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,942 > 0,05$  sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,964 > 0,05$  sehingga hipotesis keempat ( $H_4$ ) ditolak.

### **Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pengaruh yang ditimbulkan adalah positif, sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Semakin tinggi tingkat pemahaman pajak wajib pajak maka akan semakin mudah wajib pajak memahami peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tanpa adanya pemahaman pajak, wajib pajak tidak akan mengetahui dengan baik dan benar apa itu pajak. Oleh karenanya, pemahaman sangat penting bagi wajib pajak untuk lebih taat membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pengaruh yang ditimbulkan adalah positif, sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pajak maka tingkat kepatuhan akan tinggi. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isawati (2016) yang meneliti tentang pengaruh tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tri Isawati menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun tidak signifikan karena dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,942 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Meskipun pelayanan yang baik diberikan, itu tidak membuat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan memberikan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor yang pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Widyana (2017). Dimana dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyana (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak signifikan karena dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,964$



$> 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh yang ditimbulkan adalah negatif sehingga hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang menyatakan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Masyarakat tidak sadar dengan sanksi yang akan dikenakan apabila masyarakat tidak patuh atau taat dalam membayar pajak. Kurangnya sosialisasi tentang pajak juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alam (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat. (2) Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak tidak akan terpengaruh oleh sanksi pajak karena kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut: (1) Bagi pihak pemerintah lebih mensosialisasikan informasi mengenai pajak melalui brosur, media massa atau pemberian brosur dari rumah ke rumah. Dan untuk petugas pajak supaya lebih memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga wajib pajak bersifat positif terhadap petugas pajak supaya tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pajak lebih meningkat. (2) Bagi wajib pajak orang pribadi hendaknya lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah membayar dan melaporkan pajaknya tepat pada waktunya dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagai bentuk kontribusi terhadap Negara atau melaksanakan kewajibannya sebagaimana semestinya sebagai wajib pajak orang pribadi. (3) Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar responden mendapatkan penjelasan yang cukup sebelum melakukan pengisian kuesioner. Dan juga diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lainnya yang lebih lengkap dan bervariasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alam. 2014. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar.

- Ananda. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Skripsi (S1)*: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Anggraini dan Waluyo. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Kebayoran Baru Tiga). *E-Journal Magister Akuntansi Trisaksi 1 (1)*: 51-68.
- Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*. Fakultas Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang
- As'ari dan Erawati. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara 2(1)*: 46-55.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka. Jakarta.
- Carolina. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ekawati. 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika 6(1)*: 185 – 190.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Lima: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, W. 2017. Pengaruh Penerapan Billing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang). *Jurnal Ekonomi Akuntansi 3(1)*: 102-115.
- Ilhamsyah, Endang dan Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran WajibPajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) 8(1)*: 1-9.
- Isawati. 2016. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu). *Jurnal Akuntansi 5(3)*: 1-6.
- Julianti. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. FEB Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2015. *Kepatuhan Wajib Pajak*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Kelsen. 2008. *General Theory of Law and State*. Diterjemahkan oleh R. Muttaqien *Teori Hukum Murni*. Nusa Media. Bandung.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. \_\_\_\_\_.
- Masruroh. 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(4)* : 1-15.
- Mir'atusholihah, K. Srikandi dan I. Bambang. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan 3(1)*: 1-10.
- Nila. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan 3(1)*: 126-142.
- Nugroho. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Diponegoro 1(2)* : 1-11.

- Nurhakim dan Pratomo. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya). *E-Proceeding of Management* 2(3) : 3426-3433.
- Nurmantu, S. 2010. *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Granit. Jakarta.
- Pranata. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10(2) : 456-473.
- Rohmawati dan Rasmini. 2013. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 1(2): 1-17.
- Rustiyarningsih, S. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Widya Warta* 1(2): 1-11.
- Soemitro, R. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Edisi Revisi. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_. 2014. \_\_\_\_\_.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Empat. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*. 13-14 Oktober: 1-22.
- Widyana. 2017. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 17(2): 61-72.
- Widyaningsih, A. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Alfabeta. Bandung.
- Yadnyana. 2009. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi* 15(1): 75-81.
- Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Edisi Tiga. Salemba Empat. Jakarta.