

PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Said Abdul Kadir J.J.
saidjufrie1@gmail.com
Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The importance of tax awareness in building state becomes factor which determine the researcher do research. Therefore, this research aimed to analyze the effect of taxpayers' awareness, tax knowledge, tax sanction and fiscal service on personal taxpayers' compliance of KPP Pratama Surabaya, Wonocolo. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used incidental sampling with questionnaires as its instrument. Furthermore, the questionnaires would be distributed to 120 respondents of personal taxpayers who registered on KPP Pratama Surabaya, Wonocolo as sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded taxpayers' awareness had positive and significant effect on personal taxpayers' compliance. Likewise, tax knowledge had positive and significant effect on personal taxpayers' compliance. Similarly, both tax sanction and fiscal service had positive and significant effect on personal taxpayers' compliance. All of those variables had less than 0.05 value which meant many taxpayers cared and obeyed in doing tax reporting. In addition, tax knowledge was the most affected variable on taxpayers' compliance with t. counted of 6.038.

Keywords : taxpayers' awareness, tax knowledge, tax sanction, fiscal service, taxpayers' Compliance

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui terjadinya peningkatan penerimaan pajak setiap tahun tetapi dari data yang ada menunjukkan masih banyak wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor yang sudah dijelaskan diatas dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membuat peneliti melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo karena memiliki Wajib Pajak terbanyak di wilayah kerja Kanwil DJP Jatim I. Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif (*causal-comparative research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat serta pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dengan sampel sebanyak 120 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa variabel pengetahuan perpajakan paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : kesadaran, pengetahuan perpajakan, sanksi, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara. Dimana pajak merupakan sumber utama bagi negara dalam hal penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang bertujuan untuk pembiayaan dalam rangka memajukan pembangunan dan kesejahteraan rakyat serta peningkatan fasilitas sarana publik. Jika kepatuhan wajib pajak

tinggi, maka penerimaan pajak Negara juga akan meningkat. Untuk itu perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan.

Pada tahun 2017 penerimaan pajak di wilayah kerja Kanwil DJP Jatim I mencapai Rp17.9 triliun yaitu 41,97% dari target 2017 sebesar 42,6 triliun. Sedangkan pada tahun 2018 penerimaan pajak sebesar 36,3 triliun atau 77,57 persen dari target yang dipasang yaitu sebesar Rp 46,9 triliun. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa terjadi peningkatan penerimaan pajak setiap tahun tetapi dari data yang ada menunjukkan masih banyak wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor yang sudah dijelaskan diatas dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membuat peneliti melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo karena memiliki Wajib Pajak terbanyak di wilayah kerja Kanwil DJP Jatim I dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian di atas maka pokok permasalahan yang terdapat pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (4) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?.

TINJAUAN TEORITIS

Definisi Pajak

Pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Waluyo, 2011:4).

Fungsi Pajak

Mardiasmo (2011) juga mengungkapkan bahwa pajak memiliki fungsi yaitu pertama fungsi anggaran digunakan untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya.

Asas-Asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pemungutan pajak sebagaimana diungkapkan oleh Suparmono dan Damayanti (2009) menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas-asas berikut, pertama *equality* yaitu harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban di antara Wajib Pajak dalam suatu Negara.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem, yaitu: pertama *official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutanganya (Rahman, 2010).

Pengetahuan Perpajakan

Rahayu (2010) pengetahuan pajak adalah wajib pajak harus meliputi pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Sanksi Pajak

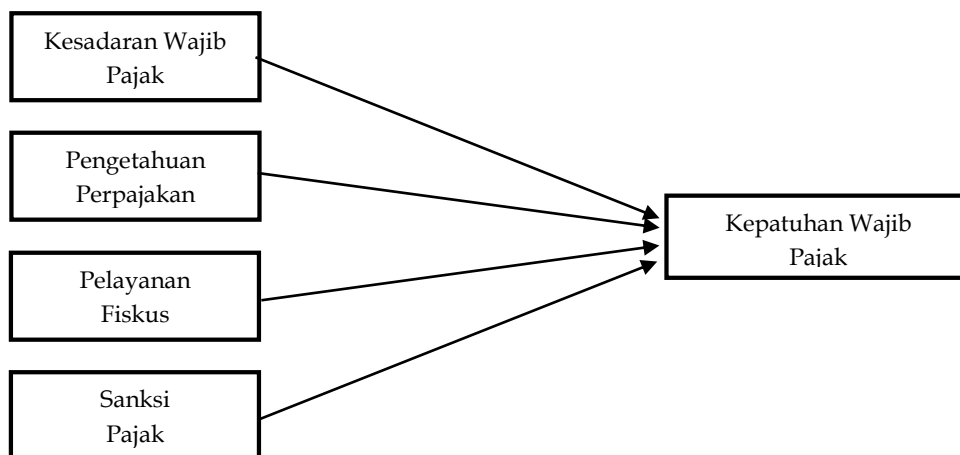
Menurut Muliari dan Setiawan (2010) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Menurut Santoso (2008:55) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Rerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk menguji secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan beberapa teori di atas dapat di jelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi antara lain; kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus. Berikut adalah rerangka pemikiran penelitian ini.



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Perumusan Hipotesis

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif (*causal-comparative research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat serta pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena menitikberatkan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang berjumlah 363.397 orang. Mengingat keterbatasan penulis, maka untuk menentukan jumlah sampel penelitian yang akan menjadi responden dalam penelitian ini, penulis akan melakukan pembatasan jumlah sampel dengan menggunakan formulasi *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2 N} = \frac{363.397}{1 + (0,1)^2 363.397} = \frac{363.397}{3.634,97} = 99,97$$

Sehingga dari perumusan tersebut, peneliti menambahkan sampel sebanyak 120 orang dengan asumsi akan menambah validitas data penelitian. Dalam pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah teknik *Sampling Insidental*. *Sampel Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek merupakan jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian. Data subjek dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian yang berisikan daftar pernyataan terstruktur yang ditujukan kepada responden. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2019.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara metode survei dengan menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan cara pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis (Sanusi, 2014). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak,

pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Definisi Oprasional Variabel

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kundalini (2016) kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen kuesioner, dengan model skala *likert*. Menurut Kundalini (2016) terdapat 3 indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak yaitu: persepsi wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan karakteristik wajib pajak.

Pengetahuan 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. Menurut Alifah (2014), terdapat 6 indikator yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan yaitu: informasi tentang pajak, fungsi dan manfaat pajak, cara mengisi SPT, membuat laporan keuangan dan membayar pajak, cara menghitung jumlah pajak, sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara) bagi yang terlambat dan tidak membayar pajak dan sifat pajak.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Setiawan (2011), terdapat 4 indikator yang mempengaruhi sanksi pajak yaitu: sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak, sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada WP yang melanggar, sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen kuesioner, dengan model skala *likert*. Menurut Kundalini (2016) terdapat indikator yang mempengaruhi pelayanan fiskus yaitu: sikap pegawai pajak, cara pegawai melayani wajib pajak dan pemberian informasi kepada wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Menurut Madewing (2013) terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu: pendaftaran pajak, penghitungan pajak, pembayaran pajak, pelaporan surat SPT dan pembukuan/pencatatan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu pendekatan atau metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah maupun pengujian hipotesis. Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Tahap-tahap dalam mengelola data setelah data terkumpul adalah sebagai berikut:

Analisis Statistika Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum terhadap objek yang diteliti, statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang menunjukkan hasil pengukuran rata-rata (*mean*) (Ghozali, 2011). Pengujian ini dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel dan untuk mempermudah memahami variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner yang diukur menggunakan *coefficient correlation pearson* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Ghozali (2011) mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas menurut Ghozali (2011) adalah: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya, untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya berupa skala bertingkat (*rating scale*). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa jika nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa konstruk atau variabel penelitian tersebut dapat dikatakan handal dan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Tes statistik regresi berganda dengan menggunakan model sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 PP + \beta_3 SP + \beta_4 PF + \varepsilon$$

Dimana :

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
- α : Konstanta
- KP : Kesadaran Wajib Pajak
- PP : Pengetahuan Perpajakan
- SP : Sanksi Pajak

PF : Pelayanan Fiskus
 $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$: Koefisien Regresi
 ε : Error

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat apakah didalam model regresi tersebut terdapat suatu penyimpangan. Pengujian ini dilakukan untuk pengujian terhadap tiga asumsi klasik, yaitu: normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 23.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak dapat dilihat melalui normal *probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Data normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di studentized. Dasar analisis: Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebart di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinietitas adalah dengan melihat *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 atau nilai VIF di bawah 10. Multikolinieritas juga dapat dideteksi dengan menganalisis matriks korelasi variabel independen. Apabila antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,09), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas (Ghozali, 2011).

Pengujian Model

Sebelum pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yang terdiri dari koefisien determinasi (R^2) dan uji kelayakan model (F) Uji Kelayakan Model (Uji F). Nilai F regresi (ANOVA) merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah

variabel independen berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependennya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) (Ghozali, 2011). Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut : Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti bahwa secara bersama-sama seluruh variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti bahwa secara bersama-sama seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan perkiraan dalam analisis regresi. Pengujian ini mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen. Tingkat ketepatan regresi dinyatakan dalam koefisien determinasi majemuk (R^2) yang nilainya antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel independen. Sebaliknya, makin kecil nilai R^2 , maka semakin kecil variasi variabel dependen yang dapat di jelaskan oleh variasi variabel independen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Cara melakukan uji t adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) (Ghozali, 2011). Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut : Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dimaksudkan agar keabsahan data. Pengujian kualitas data dapat dilakukan dengan dua cara yaitu uji validitas dan reliabilitas. Apabila hasil pengujian mendapatkan data penelitian valid dan reliabel secara statistik, maka dapat disimpulkan kualitas data yang digunakan cukup baik.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Pengujian validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) maka instrumen yang digunakan tersebut dikatakan valid. Angka kritik pada penelitian ini adalah $N-2 = 120-2 = 118$ dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$, maka $r \text{ tabel}$ untuk angka kritik dalam penelitian ini adalah 0,1793. Berikut ini adalah uji validitas dengan program SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r hitung | r tabel ($\alpha=5\%$) | Keterangan |
|-----------------------|-----------------|----------|--------------------------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak | KWP1 | 0,632 | 0,1793 | Valid |
| | KWP2 | 0,487 | 0,1793 | Valid |
| | KWP3 | 0,517 | 0,1793 | Valid |
| | KWP4 | 0,713 | 0,1793 | Valid |
| | KWP5 | 0,348 | 0,1793 | Valid |

| | | | | |
|------------------------|------|-------|--------|-------|
| | KWP6 | 0,344 | 0,1793 | Valid |
| Kesadaran Wajib Pajak | KP1 | 0,326 | 0,1793 | Valid |
| | KP2 | 0,599 | 0,1793 | Valid |
| | KP3 | 0,689 | 0,1793 | Valid |
| | KP4 | 0,759 | 0,1793 | Valid |
| | KP5 | 0,768 | 0,1793 | Valid |
| | KP6 | 0,701 | 0,1793 | Valid |
| Pengetahuan Perpajakan | PP1 | 0,376 | 0,1793 | Valid |
| | PP2 | 0,797 | 0,1793 | Valid |
| | PP3 | 0,792 | 0,1793 | Valid |
| | PP4 | 0,796 | 0,1793 | Valid |
| | PP5 | 0,666 | 0,1793 | Valid |
| | PP6 | 0,704 | 0,1793 | Valid |
| Sanksi Pajak | SP1 | 0,623 | 0,1793 | Valid |
| | SP2 | 0,594 | 0,1793 | Valid |
| | SP3 | 0,476 | 0,1793 | Valid |
| | SP4 | 0,337 | 0,1793 | Valid |
| Pelayanan Fiskus | PF1 | 0,361 | 0,1793 | Valid |
| | PF2 | 0,577 | 0,1793 | Valid |
| | PF3 | 0,660 | 0,1793 | Valid |
| | PF4 | 0,544 | 0,1793 | Valid |
| | PF5 | 0,578 | 0,1793 | Valid |

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan item pernyataan dari masing-masing variabel dapat dikatakan valid, karena mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1793$).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana jawaban dari kuesioner tersebut memiliki kesamaan atau konsistensi yang digunakan pada waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Menurut Ghazali (2011) menyatakan bahwa jika nilai koefisien *alpha* lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa konstruk atau variabel penelitian tersebut dapat dikatakan handal dan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach's alpha* dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's alpha (a) | Koefisien alpha | Keterangan |
|------------------------|----------------------|-----------------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak | 0,742 | 0,60 | Reliabel |
| Kesadaran Wajib Pajak | 0,778 | 0,60 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan | 0,788 | 0,60 | Reliabel |
| Sanksi Pajak | 0,748 | 0,60 | Reliabel |
| Pelayanan Fiskus | 0,757 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* yang terdapat pada tabel diatas yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 0,742, kesadaran wajib pajak sebesar 0,778, pengetahuan perpajakan sebesar 0,788, sanksi pajak sebesar 0,748 dan pelayanan fiskus sebesar 0,757. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini pengukuran data sudah dapat dipercaya (*reliable*).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu mengenai kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang telah di isi oleh responden, diolah dengan menggunakan SPSS versi 23.0 dengan menggunakan hasil perhitungan yang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|--|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | 1,065 | 2,155 | | ,494 | ,622 |
| KP | ,215 | ,065 | | 3,306 | ,001 |
| PP | ,361 | ,060 | | 6,038 | ,000 |
| SP | ,264 | ,106 | | 2,494 | ,014 |
| PF | ,219 | ,084 | | 2,607 | ,010 |

Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka penjelasan kepatuhan wajib pajak dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$KWP = 1,065 + 0,215KP + 0,361PP + 0,264SP + 0,219PF + e$$

Persamaan regresi yang didapat menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus memiliki koefisien yang bertanda positif. Penjelasan untuk persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

Nilai koefisien KP sebesar 0,215, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel KP dengan variabel KWP. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika kesadaran wajib pajak semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika kesadaran wajib pajak semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien PP sebesar 0,361, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel PP dengan variabel KWP. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika pengetahuan perpajakan semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika pengetahuan perpajakan semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien SP sebesar 0,264, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel SP dengan variabel KWP. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika sanksi pajak semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika sanksi pajak semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

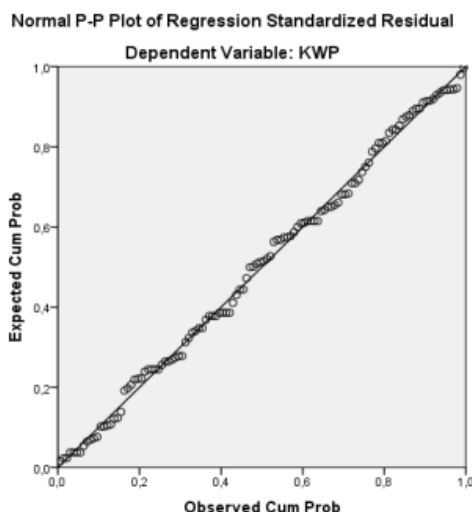
Nilai koefisien PF sebesar 0,219, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel PF dengan variabel KWP. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika pelayanan fiskus semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika pelayanan fiskus semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik, pengujian ini dilakukan untuk mendeteksi terpenuhinya asumsi-asumsi dalam model regresi linear berganda dan untuk menginterpretasikan data agar lebih relevan dalam menganalisis.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah model regresi antara variabel *dependen* (terikat) dan variabel *independen* (bebas) keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2
Uji Normalitas
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada gambar *Normal P- P Plot Regression Standardized* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu untuk menguji normalitas residual menggunakan uji analisis statistik dengan statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Jika data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai probabilitas atau nilai signifikansinya lebih besar atau sama dengan 0,05 namun apabila data yang dihasilkan nilai probabilitasnya atau nilai signifikansinya lebih kecil 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Analisis statistik normalitas disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

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

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 120 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.32740583 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .041 |
| | Positive | .041 |
| | Negative | -.039 |
| Test Statistic | | .447 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .988 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil uji normalitas data dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,988 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal serta memenuhi asumsi normalitas sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas atau tidak yaitu dengan melihat *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila dari hasil pengujian diperoleh nilai TOL lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF menunjukkan kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas (Ghozali, 2011). Berikut ini merupakan hasil pengujian multikolinieritas.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistics | |
|------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| (Constant) | | |
| KP | ,866 | 1,154 |
| PP | ,903 | 1,107 |
| SP | ,853 | 1,173 |
| PF | ,882 | 1,134 |

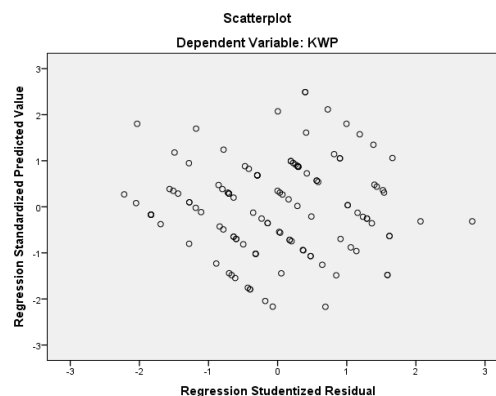
a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *tolerance* (TOL) menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai TOL $> 0,10$ dan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 . Maka dapat disimpulkan bahawa model dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas antar variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi perbedaan varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat gambar hasil SPSS berikut ini:



Gambar 3

Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan gambar 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.

Pengujian Model

Sebelum pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yang terdiri dari uji kelayakan model (F) dan koefisien determinasi (R²).

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan α sebesar 5%. Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut: Jika tingkat signifikan > 0,05, maka model yang digunakan dalam penelitian tidak layak dan tidak dapat dipergunakan analisis berikutnya. Jika tingkat signifikan < 0,05, maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya.

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F yang terlihat pada ANOVA tersaji pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)
ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 159,121 | 4 | 39,780 | 21,818 | .000 ^b |
| Residual | 209,679 | 115 | 1,823 | | |
| Total | 368,800 | 119 | | | |

- a. Dependent Variable: KWP
 - b. Predictors: (Constant), PF, SP, KP, PP
- Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ($\alpha=5\%$), maka hasil dari model regresi menunjukkan ada pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dihasilkan baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menunjukkan proporsi dari varian yang diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R² yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai R² sebagaimana dapat dilihat dalam Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Determinasi (R²)
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .807 ^a | .651 | .423 | 1.350 |

- a. Predictors: (Constant), PF, PP, KP, SP
- b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi yang menunjukkan nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,651 atau 65,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 65,1% sedangkan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di ikut sertakan dalam model.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial atau individu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011). Hal tersebut mengidentifikasi apakah masing-masing variabel bebas kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Adapun prosedur pengujian yang digunakan sebagai berikut: Jika nilai signifikansi uji t > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi uji t < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan SPSS 23 didapat hasil uji t seperti yang tersaji pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|--|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | 1,065 | 2,155 | | ,494 | ,622 |
| KP | ,215 | ,065 | | 3,306 | ,001 |
| PP | ,361 | ,060 | | 6,038 | ,000 |
| SP | ,264 | ,106 | | 2,494 | ,014 |
| PF | ,219 | ,084 | | 2,607 | ,010 |

Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan hipotesis pertama (H_1) diterima. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan hipotesis kedua (H_2) diterima. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,014 < 0,05$ dan hipotesis ketiga (H_3) diterima. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,010 < 0,05$ dan hipotesis ketiga (H_4) diterima.

Berdasarkan tabel diatas dapat di simpulkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai t_{hitung} yang terdapat pada tabel 3,306, sanksi pajak sebesar 2,494 dan pelayanan fiskus sebesar 2,607. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,038.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2017) serta

Katini dan Suardana (2017), yang mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar dan sukarela akan melaksanakan tanggungjawab perpajakannya. Artinya wajib pajak akan patuh dan tidak menghindar dari tanggung jawabnya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Kesadaran wajib pajak merupakan adanya keadaan dimana wajib pajak tahu, mengerti dan merasa memiliki kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan adanya kesadaran wajib pajak dapat mewujudkan peduli akan adanya pajak, sehingga wajib pajak patuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya secara tepat. Wajib pajak yang mampu meningkatkan kesadaran dalam diri untuk membayar pajak itu akan terlihat patuh dalam membayar kewajibannya perpajakannya. Artinya, semakin meningkatnya kesadaran yang dipunya dari seseorang wajib pajak sehingga menyebabkan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Melalui adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi ini dapat memberikan kebaikan dari pendapatan pajak tersebut dan menguntungkan bagi negara maupun daerah, karena kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui hak perpajakan yang dimiliki oleh masing-masing individu tentang perpajakan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) serta Nugroho *et al.*, (2016), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

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. Ketika seseorang wajib pajak mempunyai wawasan pengetahuan tentang konsep dasar perpajakan yang tinggi, sikap terhadap pajak menjadi lebih positif dan dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi kecenderungan menghindari pajak. Artinya, semakin baik pengetahuan perpajakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

Adanya konsep dasar perpajakan tentang peraturan perpajakan mampu seseorang wajib pajak memenuhi kewajibannya perpajakannya dan mengetahui hak perpajakan dalam membayar pajak. Dan seseorang yang memiliki pengetahuan perpajakan yang bagus dapat mengetahui sistem pemungutan pajak yang berlaku saat ini, dimana seorang wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan pajak itu sendiri.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menemukan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Katini dan Suardana (2017) serta Ummah (2015), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan beratnya sanksi pajak yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

dalam menjalankan kewajibannya. Dengan sanksi pajak yang berat, wajib pajak akan takut karena memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan menjadi penting karena pemerintah mulai menerapkan *self assessment system*, yang dengan kata lain wajib pajak diberi kewenangan penuh untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak terutang. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka setiap wajib pajak perlu mengetahui dan memahami sanksi-sanksi apa saja di dalam norma perpajakan yang akan mereka peroleh jika mereka melanggar norma perpajakan yang telah diatur oleh pemerintah, hal ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menemukan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) serta Katini dan Suardana (2017), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan positif bagi wajib pajak dalam menjalankan tanggungjawab pajaknya.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dari fiskus atau petugas pajak akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa: Pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa keterbatasan yang bisa disampaikan peneliti antara lain: Waktu yang terbatas untuk responden mengisi kuesioner. Semakin lama waktu yang diberikan maka hasil yang didapat lebih valid. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif dan tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peneliti membutuhkan banyak waktu karena untuk pengambilan sampel hanya menggunakan satu populasi yaitu KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain: Kepada pihak terkait dalam hubungannya dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, disarankan untuk melakukan peningkatan dalam hal kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak terhadap seluruh elemen masyarakat dan meningkatkan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di luar model/variabel yang di pakai dalam penelitian ini misalnya, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, motivasi wajib pajak dan kewajiban membayar pajak. Untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan objek penelitian seluruh KPP yang ada di kota Surabaya sehingga dapat lebih meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, I. 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobong Purwodadi. *Skripsi*. Universitas Muria Kudus. Jawa Tengah.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kundalini, P. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Madewing, I. 2013. Pengaruh Modernisasi System Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratam Makasar Utara. *Skripsi*. Universitas Hasanudin. Makasar.
- Mardiasmo. 2011, *Perpajakan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelapor Wajib Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali.
- Rahayu, S. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Santoso, P. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Setiawan, P. E. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 2(1):19-36.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Suparmono dan Damayanti. 2009. *Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungan*. Andi. Yogyakarta.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Selemba Empat. Jakarta.