

## PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**Aulia Fernanda Aprilia**  
auliaaprilias27@gmail.com  
Fidiana

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

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of tax knowledge, taxpayers' awareness, and fiscal service quality on personal taxpayers' compliance. Hopefully, from the research, the tax compliance could be fulfilled as the government expected. Moreover, the research was quantitative research. The population was personal taxpayers who were listed on Pratama Tax Service Office, Gubeng, Surabaya. Furthermore, the data collection technique used an accidental sampling technique, in which the sample was taken accidentally when the researcher met directly in the location. In line with, there were 100 respondents as the sample. Additionally, the data were primary with questionnaires as the instrument in data collection technique. The questionnaires used Likert scale 1 to 5. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25. The research result concluded that tax knowledge, taxpayers' awareness, and fiscal service quality had a positive effect on personal taxpayers' compliance at Pratama Tax Service Office, Gubeng, Surabaya.*

*Keywords: tax knowledge, taxpayers' awareness, fiscal service quality, taxpayers' compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Motivasi penelitian ini tingkat kepatuhan pajak yang belum dapat terealisasi sesuai dengan harapan pemerintah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari wajib pajak yang kebetulan bertemu langsung dengan peneliti. Sampel yang didapatkan sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan program SPSS for Windows versi 25. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan penyumbang terbesar bagi pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang berada di Indonesia. Dalam perkembangan dan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus meningkat menuntut adanya ketersediaan anggaran yang cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam hal ini, salah satu upaya yang patut untuk dapat segera dilakukan yaitu dengan mengoptimalkan pendapatan suatu negara. Oleh karena itu, dalam memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pemerintah mengupayakan peningkatan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

**Tabel 1**  
**Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2015-2019 (dalam Triliun)**

No.	Tahun	Jumlah			Presentase Penerimaan Pajak
		Penerimaan Negara (APBN)	Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	
1	2015	1793,6	1201,7	591,9	67%
2	2016	1822,5	1546,7	275,8	85%
3	2017	1750,3	1498,9	251,4	86%
4	2018	1894,7	1618,1	276,6	85%
5	2019	2164,7	1786,4	378,3	83%

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1 penerimaan pajak terhadap APBN dalam lima tahun sejak 2015 hingga 2019 yang mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Dalam menilai kinerja Direktorat Jenderal Pajak dapat diukur melalui pencapaian jumlah penerimaan pajak. Penerimaan pajak dalam kurun waktu tiga tahun terakhir sejak tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami adanya penurunan. Sehingga dapat mempengaruhi pemberian tunjangan kinerja Direktorat Jenderal Pajak pada setiap tahunnya. Hal tersebut mengharuskan pemerintah dan Dirjen pajak masih berusaha guna peningkatan pendapatan agar mencapai target setiap tahunnya. Dengan cara membuat masyarakat mengetahui dan memahami pengetahuan mengenai pajak, serta membuat masyarakat sadar terkait manfaat dan fungsi dari pembayaran pajak yang dibayarkan sehingga dapat menciptakan transparansi dan meningkatkan rasa patuh masyarakat terhadap pembayaran pajak.

Pemungutan pajak yang berada di Indonesia menganut sistem *self assessment* yaitu wajib pajak sanggup untuk menghitung sendiri pajaknya, pelaku pajak paham dan mengetahui akan ketentuan yang ada, pelaku pajak dapat bersikap jujur, dan mengerti fungsi dari pembayaran pajak. Dengan begitu, wajib pajak dipercaya untuk menghitung sendiri, membayar, melaporkan pajaknya dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018:2). Penerapan *self assesment system* menyebabkan masyarakat memiliki peran yang penting dalam pencapaian target penerimaan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengoptimalkan perihal kepatuhan wajib pajak orang pribadi guna memaksimalan jumlah penerimaan pajak yang akan diterima (Suryanti dan Sari, 2018:14).

Pajak berperan penting dalam membangun dan menyejahterakan suatu negara. Dengan adanya pendidikan karakter dan penyuluhan yang optimal dapat menjadi senjata ampuh untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan (Nugroho *et al.*, 2016:3). Lemahnya pengetahuan masyarakat tentang perpajakan yang membuat masyarakat tidak dapat memahami pentingnya peranan pajak dalam pembangunan di Indonesia, pada akhirnya dapat membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Peningkatan kepatuhan pajak bagi wajib pajak telah dilakukan dengan berbagai cara oleh pemerintah, salah satunya yaitu dengan memberikan pengetahuan mengenai perpajakan berupa penyuluhan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tingkat kesadaran dan kepedulian wajib pajak dapat diketahui melalui realisasi penerimaan pajak telah terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan, tingginya tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT Masa, tingginya tax ratio, rendahnya jumlah wajib pajak yang menunggak tagihan wajib pajak, jumlah wajib pajak juga

semakin meningkat dan wajib pajak dapat tertib, patuh dan disiplin dalam membayar pajak sesuai dengan kewajibannya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Pengetahuan tentang perpajakan yang memadai dapat meningkatkan kepekaan atau rasa sadar pada diri wajib pajak dalam memenuhi kepatuhannya dalam membayar pajak. Pengetahuan mengenai pajak, sistem pembayaran pajak serta sanksi yang didapatkan apabila acuh terhadap kewajiban pajaknya dapat menjadi acuan bagi wajib pajak dalam menyadarkan wajib pajak melaksanakan tanggungjawabnya (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018:2).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga menjadi salah satu peran penting yang harus di perhatikan bagi fiskus dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak yang dapat memberikan respon positif dalam pembayaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat terciptanya kesadaran pada diri wajib pajak bahwa membayar pajak bukanlah beban, melainkan membayar pajak merupakan suatu kewajiban guna menaikan perekonomian dan insfrastrukstur bagi Indonesia. Selain itu, fiskus juga dapat menumbuhkan dan meningkatkan rasa percaya pada masyarakat. Dengan timbulnya rasa percaya, maka wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Perbandingan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dan sebagaimana yang diharapkan dari fiskus menjadi sebuah penilaian penting yang didasari oleh presepsi wajib pajak itu (Sari dan Fidiana, 2017:749).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nugroho *et al.*, (2016) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sari dan Fidiana (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memotivasi penulis untuk melaksanakan penelitian dengan mengkombinasi dari penelitian penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Maka penulis melakukan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas maka masalah yang ada dalam penelitian ini dirumuskan, sebagai berikut: (1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak sadar dan patuh terhadap regulasi perpajakan, membayar pajak secara akurat dan tepat waktu, serta melaporkan wajib pajak masa dan tahunan secara akurat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku tanpa adanya unsur paksaan ataupun rasa takut akan adanya sanksi perpajakan, namun masih banyak wajib pajak yang patuh membayar pajaknya secara terpaksa ([www.klikpajak.id](http://www.klikpajak.id)). Rasa patuh yang dimiliki wajib pajak dapat diketahui melalui ketertibannya dalam hal pajak seperti mendaftarkan dirinya, menyetorkan kembali surat pemberitahuan pajak (SPT), menghitung dan membayarkan pajak terutang serta melunasi pajak yang belum dibayarkan (Sari dan Fidiana, 2017:746).

Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak diharapkan dapat melakukannya atas dasar kemauan sendiri dan mampu untuk menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dengan benar guna memberikan kontribusi bagi pembangunan negara (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018:2). Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa indikator yang terdiri dari: tingkat pemahaman terhadap peraturan perpajakan, pengisian SPT yang jelas,

penghitungan pajak terutang yang benar, ketepatan waktu dalam membayar pajak yang terutang, dan ketepatan waktu dalam melaporkan SPT (Suryanti dan Sari, 2018:19).

Terdapat beberapa jenis kepatuhan wajib pajak antara lain: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu kondisi wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal berlandaskan undang-undang perpajakan yang berlaku, seperti halnya wajib pajak mampu melaporkan pajaknya dengan benar dan tepat waktu. Sedangkan, kepatuhan material merupakan suatu kondisi wajib pajak dapat memenuhi segala ketentuan material perpajakan secara substantif ataupun hakikat yang berarti wajib pajak dapat menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan isi yang berada dalam peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat memperhatikan kebenaran yang sebenarnya dan hakikat dari surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut (Rahayu, 2010:138)

Pernyataan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki kriteria dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai berikut: wajib pajak mampu melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dengan benar dan tepat waktu, wajib pajak sanggup untuk membayarkan pajak terutang kecuali telah diberikan keringanan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak yang harus dibayarkan, mengharuskan laporan keuangan wajib pajak diaudit oleh lembaga pengawasan keuangan atau akuntan publik dengan pendapat yang wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan wajib pajak tidak pernah melakukan pelanggaran dalam bidang perpajakan yang dapat menjatuhkan wajib pajak ke dalam tindak pidana yang dapat membuat wajib pajak berdasarkan keputusan pengadilan memiliki kekuatan hukum dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan tentang pajak menjadi sebuah aspek penting yang mengharuskan wajib pajak dapat memahami kegunaan pajak bagi negara serta wajib pajak mampu dan menyanggupi untuk menghitung sendiri pajak yang harus disetorkan berdasarkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Nugroho *et al.*, 2016:3). Dengan dimilikinya pengetahuan mengenai pajak akan dapat menumbuhkan kepekaan wajib pajak dalam melaksanakan tanggungjawab perpajakan. Terdapat beberapa indikator pengetahuan perpajakan diantaranya: wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan mengenai pajak, wajib pajak menyanggupi untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, wajib pajak mengetahui sistem pembayaran pajak, wajib pajak mengetahui batas akhir penyetoran pajak, dan wajib pajak mengetahui sanksi yang akan didapatkan apabila lalai dalam penyetoran pajak (Suryanti dan Sari, 2018:20)

Pengetahuan luas akan pembayaran pajak menjadi tolak ukur wajib pajak dalam menjalankan tanggungjawabnya untuk membayarkan pajak yang dapat menghindarkan wajib pajak dari sanksi perpajakan yang telah ditetapkan (Nugraheni, 2015:40). Terdapat beberapa persepsi mengenai pengetahuan tentang perpajakan diantaranya: (a) wawasan akan hakikat dan tahap tahap pembayaran, perihal wawasan akan tanggungjawab wajib pajak dalam melaporkan SPT, NPWP, mengetahui sistem pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak, (b) wawasan akan sistem yang dianut oleh Indonesia adalah *self assesment system*, (c) wawasan mengenai sumber pendapatan negara serta alat tolak ukur kebijakan negara yang berasal dari pajak (Rahayu, 2010:30).

Wajib pajak yang mempunyai bekal pengetahuan mengenai perpajakan yang cukup akan dapat menjalankan kewajiban pajaknya dengan mudah. Dimana pengetahuan mengenai pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak semakin dapat mengetahui dan memahami peraturan tentang pajak, maka akan dapat meningkatkan rasa sadar wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meminimalisir sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak jika lalai dalam tanggungjawabnya (Sari dan Fidiana, 2017:746).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak yang merupakan perihal yang timbul dari adanya pengetahuan terkait pembayaran pajak sehingga memiliki kecondongan untuk mematuhi tanpa adanya paksaan dari pihak lain ([www.psychologymania.com](http://www.psychologymania.com)). Rasa sadar yang dimiliki oleh wajib pajak secara umum berarti bahwa adanya pemahaman dan kepekaan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dalam mematuhi undang-undang mengenai perpajakan (Tanilasari dan Gunarso, 2017:2).

Masyarakat dituntut untuk menjalankan kewajibannya sebagai warga negara dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai bentuk solidaritas nasional dalam membangun perekonomian negara. Namun, kesadaran masyarakat saat ini dalam membayarkan pajaknya masih belum mencapai target yang telah diharapkan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat, sebaliknya bila kesadaran wajib pajak rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan menurun (Tanilasari dan Gunarso, 2017:7).

Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam menyetorkan pajaknya karena tidak adanya wajib pajak yang mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan (Ilhamsyah *et al.*, 2016:2). Tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara membuat masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak sehingga penerimaan negara dari sektor pajak tidak dapat optimal. Dengan timbulnya rasa sadar diri dan menyanggupi untuk membayar pajak guna pemenuhan kewajiban pajaknya dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Rahmawaty *et al.*, 2011 (dalam Khuzaimah dan Hermawan, 2018:39) kesadaran wajib pajak diukur dengan indikator sebagai berikut: wajib pajak turut berkontribusi untuk membayar pajak guna meningkatkan perekonomian negara, wajib pajak menyadari kelalaian dalam membayar pajak dapat mengakibatkan kerugian bagi negara, wajib pajak mengetahui bahwa pajak telah diatur berlandaskan undang-undang perpajakan, dan ketidakjujuran dalam membayarkan pajak dengan nominal yang sebenarnya dapat merugikan negara.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

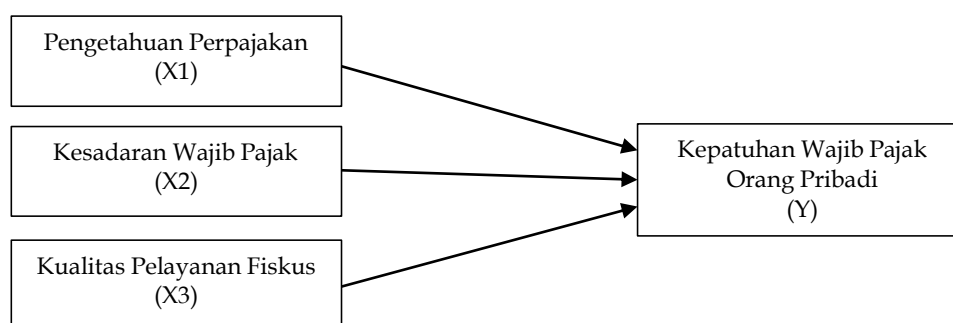
Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dilakukan dengan cara membantu serta memberikan pelayanan yang kompetitif yang dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak (Suryanti dan Sari, 2018:19). Pelayanan fiskus yang berkualitas menjadi sebuah hal yang penting untuk dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak sebagai pembayar pajak. Dimana kualitas pelayanan yang memuaskan wajib pajak dapat menciptakan rasa patuh akan membayar pajak karena kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diutamakan oleh fiskus terhadap wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017:749).

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan untuk membantu serta memberikan kenyamanan dan rasa puas terhadap wajib pajak atas segala keperluan yang dibutuhkan. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak yang melayani wajib pajak. Pelayanan fiskus sendiri merupakan cara yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu dan memberikan kenyamanan serta rasa puas atas segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Jatmiko, 2006). Salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menaikan rasa patuh adalah dari pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pelayanan fiskus menjadi informan bagi wajib pajak, rasa percaya itu di peroleh dari tingkat kemudahan pembayar pajak dalam memperoleh informasi.dengan demikian rasa patuh akan sejajar dengan pelayanan yang di berikan (Nugraheni, 2015:5).

Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, pengetahuan tentang pajak akan dapat berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2010:141). Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak agar dapat sesuai dengan yang telah diharapkan (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018:2).

Terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan dalam melakukan penilaian atas pelayanan yang telah diberikan yaitu diantaranya: aset meliputi kelengkapan fasilitas gedung dan karyawan; empati meliputi mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan wajib pajak; responsif meliputi petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan dapat membantu kebutuhan wajib pajak; keandalan meliputi petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, akurat, dan menjanjikan para wajib pajak; dan pertanggungjawaban meliputi petugas pajak memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, etika yang baik dan mempunyai sifat yang dapat dipercaya (Kotler, 2005:15). Terdapat beberapa indikator dalam pelayanan fiskus sebagai berikut: pelayanan pajak yang berkualitas baik, kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian dengan prosedur, kemampuan fiskus dalam membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari wajib pajak (Suryanti dan Sari, 2018:19).

### Model Penelitian



Gambar 1  
Model Penelitian

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak dituntut untuk dapat memahami dan menerapkan pengetahuan mengenai peraturan pajak, dimana hal tersebut menjadi tolak ukur guna diberlakukannya sanksi bagi wajib pajak apabila tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya (Sari dan Fidiana, 2017). Hasil penelitian Suryanti dan Sari (2018), Sari dan Fidiana (2017), Nugroho *et al.*, (2016), dan Ilhamsyah *et al.*, (201) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat apabila tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, begitupun sebaliknya. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis pertama pada penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan dapat ditingkatkan melalui kemauan dan rasa sadar yang dimiliki oleh wajib pajak atas pemenuhan kewajiban pajaknya (Nugroho *et al.*, 2016). Wajib pajak yang memiliki kepekaan terhadap pembayaran pajak akan dapat mengetahui dan memahami betapa pentingnya pajak guna pembangunan negara (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Hasil penelitian Khuzaimah dan Hermawan (2018), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Tanalisari dan Gunarso (2017), Nugroho *et al.*, (2016), dan Ilhamsyah *et al.*, (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis kedua pada penelitian ini yaitu:

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

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan bertindak jujur, kompetitif dan membantu mengatasi segala permasalahan pajak yang dihadapi wajib pajak dapat meningkatkan rasa patuh dalam membayarkan pajaknya (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Salah satu parameter dari kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus memberikan pelayanan terbaik yang seharusnya didapatkan oleh wajib pajak. Dengan baiknya pelayanan yang diterima maka dapat menimbulkan dorongan rasa patuh bagi wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017). Hasil penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Suryanti dan Sari (2018:17), Sari dan Fidiana (2017), Tanalisari dan Gunarso (2017) , dan Ilhamsyah *et al.*, (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini yaitu:

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk melihat variabel terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan metode kausal komparatif (*causal comparative research*) yang akan menghasilkan sifat sebab dan akibat, sehingga dalam penelitian kuantitatif terdapat variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif dilakukan pada sampel yang bersifat representative (Sugiyono, 2016). Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ex post facto* yang berarti data diambil berdasarkan suatu realita yang telah terjadi. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan sebuah teknik pengambilan sampel kepada responden dengan mengandalkan pertemuan yang tidak <sup>disengaja</sup>, responden yang bertemu peneliti pada saat itu merupakan sampel yang akan digunakan, jika di rasa sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan peneliti maka responden tersebut dinyatakan telah pantas untuk digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:124). Penentuan sampel ditentukan menurut Roscoe, 1982 (dalam Sugiyono, 2016:74), maka sampel minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah 40 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya atau hasil pengisian kuesioner oleh responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden dengan memilih jawaban yang telah disediakan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yang didapati peneliti di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

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

Variabel dependen adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang mempengaruhinya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel ini diukur dengan instrument pertanyaan dan jawaban diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran

wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Variabel-variabel ini diukur menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Perinciannya adalah sebagai berikut: 1) Sangat Tidak Setuju (STS), 2) Tidak Setuju (TS), 3) Netral (N), 4) Setuju (S), 5) Sangat Setuju (SS).

### **Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan perilaku wajib pajak dalam menjalankan pemenuhan tanggung jawab mengenai perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku merupakan bentuk rasa patuh wajib pajak terhadap negara. Kesadaran dalam mendaftarkan diri menjadi salah satu tolak ukur yang dapat di lihat dari kepatuhan wajib pajak, kepatuhan mengenai perhitungan jumlah pajak dan penyetoran kembali terkait surat pemberitahuan pajak juga menjadi faktor penting seseorang patuh tidaknya terhadap pembayaran pajak. Dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Sari dan Fidiana (2017): (a) Wajib pajak paham dan berusaha mengerti mengenai peraturan perpajakan, (b) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar, (c) Wajib pajak mematuhi dalam membayarkan pajak sesuai nominal yang sebenarnya, (d) Wajib pajak tidak pernah telat dalam membayarkan pajak, (e) Wajib pajak selalu melaporkan pajak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan merupakan wajib pajak yang mampu menyelami serta mengasosiasikan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan merupakan sebuah wawasan terkait pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Sudah semestinya wajib pajak untuk mengenal dan mengerti tentang ketentuan pajak. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, pembayar pajak akan lebih mudah dalam membayarkan karena sudah mengetahui berapa jumlah yang harus dibayarkan, kapan harus dibayarkan serta bagaimana cara mengetahui langkah langkah dalam membayarkan pajak tersebut.. Dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Sari dan Fidiana (2017): (a) Wajib pajak memahami peraturan terkait pembayaran pajak, (b) Wajib pajak memahami batas waktu pelaporan pajak, (c) Wajib pajak mengetahui pendanaan terbesar negara berasal dari pajak, (d) Wajib pajak mengetahui pembiayaan pemerintah berasal dari pajak, (e) Wajib pajak memahami sistem perpajakan yang berlaku.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan rasa sadar atau kepekaan masyarakat secara global dapat diketahui melalui kepatuhannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang dapat mengetahui dan memahami tentang peraturan pajak sesuai yang telah ditetapkan dapat menimbulkan rasa patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Firismanda (2019): (a) Wajib pajak menyadari keikutsertaan membayar pajak merupakan bentuk kepatuhan terhadap negara, (b) Wajib pajak menyadari bahwa pajak harus dibayarkan dan dilaporkan dengan tepat waktu, (c) Wajib pajak menyadari bahwa pajak yang dibayarkan bukan pengaruh dari orang lain, (d) Wajib pajak menyadari patuh terhadap pajak merupakan suatu kewajiban, (e) Wajib pajak menyadari pembangunan sarana publik melalui dana pajak.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh fiskus dilakukan dengan cara membantu dan menyiapkan segala permasalahan pajak yang dibutuhkan bagi wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin baiknya pelayanan maka semakin patuh pula wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai pembayar pajak. Dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Firismanda (2019): (a) Pemberian penyuluhan merupakan upaya



yang tepat untuk menyadarkan wajib pajak terhadap kepatuhan, (b) Dalam membayarkan pajak wajib pajak sangat terbantu bila petugas ramah dan tanggap, (c) Wajib pajak terbantu dalam membayar pajak karena pelayanan petugas, (d) Fasilitas di KPP telah memadai bagi wajib pajak, e) Wajib pajak belum menemukan kenyamanan pada saat membayar.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini untuk menganalisis hasil penelitian ini yaitu teknik analisis Regresi Linier Berganda. Metode analisis menggunakan analisis statistik dengan perhitungan menggunakan SPSS versi 25.

### **Uji Validitas**

Merupakan pengukuran yang dapat membuktikan tingkat kepercayaan atau kebenaran pada sebuah tolak ukur dengan menggunakan rumus korelasi yang memiliki batas korelasi harus lebih besar dari 0,3, sehingga pengujian validitas tersebut dapat dikatakan valid. Dengan melakukan pengujian validitas dapat menunjukkan kepantasan pada setiap bagian pertanyaan yang diberikan kepada responden. (Sunjoyo *et al.*, 2013:39). Kemudian, juga dapat dilakukan dengan menimbang nilai Sig. (2-tailed) dengan probabilitas 0,05. Jika nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 *Pearson Correlation* menghasilkan nilai positif, maka dapat dikatakan bahwa poin atau bagian pertanyaan tersebut valid. Begitupun sebaliknya, jika nilai Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 *Pearson Correlation* menghasilkan nilai negatif, maka dapat dikatakan bahwa poin atau bagian pertanyaan tersebut tidak valid.

### **Uji Realibilitas**

Merupakan ukuran kestabilan dan kekonsistenan reponden dalam menjawab kuesioner. Menurut Sunjoyo *et al.*, (2013:41) menyatakan bahwa reabilitas merupakan suatu pengukuran yang terpercaya dan mampu untuk diandalkan. Dimana dalam mengukur suatu data, pengujian reabilitas berupaya memberikan hasil pengukuran yang stabil dalam setiap waktu dengan menggunakan rumus alpha. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dinyatakan reliable atau konsisten dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Bertujuan untuk mengetahui kenormalan distribusi sebaran skor variabel apabila terjadi penyimpangan tersebut. Model regresi yang dapat menghasilkan nilai residual yang terdistribusi normal dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik dan dapat dipergunakan sebagai data (Sunjoyo *et al.*, 2013:60). Pengujian ini menggunakan pendekatan Kolmogrov-Smirnov (K-S) dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Jika Kolmogrov-Smirnov (K-S) menghasilkan nilai tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka data residual dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018).

#### **Uji Multikolinearitas**

Merupakan salah satu bagian dari pengujian asumsi klasik yang memiliki tujuan untuk menguji dan membuktikan apakah diketemukan terjadinya korelasi atau dapat dikatakan memiliki hubungan yang kuat di antara variabel bebas ataupun variabel terikat dalam model regresi linier sederhana. Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui model regresi dengan melihat besarnya nilai yang didapat telah sesuai dengan standar VIF (*Variance Inflation*

*Factor*) <10 dan toleransi >0,10, sehingga dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas (Nugroho *et al.*, 2016:4).

### Uji Heteroskedastisitas

Merupakan suatu pengujian yang memiliki tujuan untuk menguji dan membuktikan apakah ditemukan ketidaksesuaian variabel dari residual satu dengan penelitian yang lainnya dalam sebuah model regresi (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018:7). Dalam menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam sebuah penelitian dapat dilakukan dasar analisis yaitu titik-titik menyebar luar dan tidak membentuk suatu pola yang teratur seperti halnya titik-titik membentuk gelombang, sehingga dapat diindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, apabila data menghasilkan titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka dapat diindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

### Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan suatu metode pengujian yang memprediksi dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dalam persamaan regresi diantara variabel satu dengan variabel lainnya. Pengujian regresi linier berganda ini berfungsi untuk menunjukkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas atau dependent (X) dengan variabel terikat atau independent (Y) dalam bentuk persamaan regresi. Persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan garis regresi. Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel yang terdiri dari 3 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen. Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini yang dikembangkan oleh seorang peneliti yaitu sebagai berikut:

$$KpWP = a + \beta_1PP + \beta_2KsWP + \beta_3KPF + e$$

Keterangan:

KpWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
PP	: Pengetahuan Perpajakan
KsWP	: Kesadaran Wajib Pajak
KPF	: Kualitas Pelayanan Fiskus
a	: Konstanta (nilai Y apabila X1, X2, X3 = 0)
$\beta$	: Koefisien regresi dari variabel independen
e	: <i>Error term</i>

### Uji Hipotesis (Uji t)

Digunakan untuk mengukur perhitungan koefisiensi regresi secara individual. Penggunaan uji t dapat menilai hipotesis diterima atau hipotesis di tolak sehingga dapat melihat pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y). Uji t memiliki tingkat sinifikasi 0,05. Jika nilai siknifaki  $t < 0,05$  maka di simpulkan bahwa variabel independen dapat memiliki pengaruh yang siknifikan terhadap variabel dependen sehingga dapat di simpulkan bahwa hipotesis di terima. Sedangkan jika nilai signifikasi  $t > 0,05$  maka di simpulkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen maka hipotesis ditolak (Ghozali, 2018).

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh yang bermakna pada suatu penelitian yang menandakan bahwa penelitian tersebut layak di uji (Ghozali, 2018). Penilaian uji kelayakan model dengan menggunakan *Goodness Of Fit* bertujuan untuk mempertimbangkan pengambilan kesimpulan. Jika uji F bernilai  $< 0,05$  menunjukkan bahwa Ho ditolak yang menandakan bahwa terjadinya ketidaksingkronan signifikan antara model dan nilai dan disimpulkan bahwasannya model dari penelitian belum tepat. Sedangkan, jika uji F bernilai

$> 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima yang menandakan bahwa terjadinya kesinkronan yang signifikan antara model dan nilai dan disimpulkan bahwasannya model dari penelitian sudah tepat.

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

Digunakan untuk mengetahui besarnya variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen sisanya yang tidak dapat dijelaskan merupakan bagian variasi dari variabel lain yang tidak termasuk didalam model. Hasil uji koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *Adjusted R Square* (Ghozali, 2018:179). Besarnya nilai variabel dependen (X) secara simultan dalam mempengaruhi variabel independent (Y) dapat ditemukan melalui hasil yang didapatkan dari pengujian koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) yang dapat berubah naik ataupun turun tergantung dari variabel yang ditambahkan ke dalam model regresi. Untuk mengetahui besarnya variabel X secara simultan dalam mempengaruhi variabel Y dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

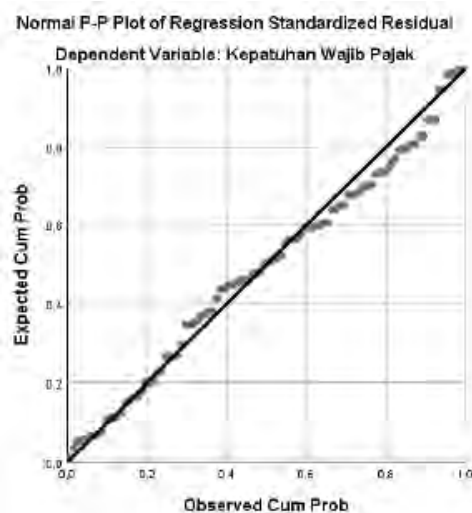
### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa item-item pertanyaan pada penelitian ini valid. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi dibawah  $0,05$ . Sedangkan berdasarkan nilai alpha cronbach menunjukkan bahwa besarnya nilai *cronbach alpha* pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari  $0,60$ , dengan demikian item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.



Gambar 2

Grafik Pengujian Normalitas Data

Sumber: Data Primer diolah 2020

Dengan melihat Gambar 2 pada grafik normal plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain menggunakan grafik *Normal P-P of Plot regression standart*, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistik menggunakan uji statistik non- parametrik *Kolmogorof-Smirnov* (K-S).

Hasil nilai *asympt.* Sig atau signifikansi sebesar 0,2 sehingga nilai *asympt.* Sig atau signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas atau variabel independent. Apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinieritas, maka model regresi dapat dikatakan baik. Berikut merupakan hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

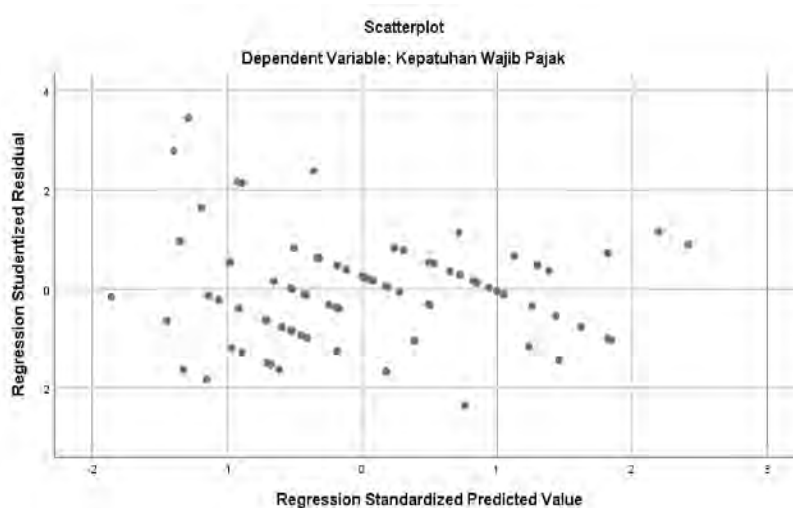
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
PP	0,808	1,238	Tidak terjadi multikolinieritas
KsWp	0,654	1,530	Tidak terjadi multikolinieritas
KPF	0,745	1,343	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada masing-masing variabel bebas tersebut memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinieritas, sehingga model regresi tersebut dapat dikatakan baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik *scatterplot*. dengan melihat ada tidaknya pola tertentu Berikut adalah hasil dari uji heterokedastisitas:



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 (nol) dan titik-titik tidak membentuk suatu pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada sebagai berikut:

$$KpWP = 4,465 + 0,252_{PP} + 0,303_{KsWP} + 0,234_{KPF}$$

Keterangan:

KpWP : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
 PP : Pengetahuan Perpajakan  
 KsWP : Kesadaran Wajib Pajak  
 KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Hasil uji F antara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan angka dimana F sebesar 42,590 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa antara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga menunjukkan adanya keterkaitan antara antara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

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

Pengujian pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menghasilkan nilai diketahui R yang diperoleh sebesar 0,756 atau sama dengan 75,6%, menunjukkan bahwa seberapa erat hubungan variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Besarnya nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah 0,558 atau sama dengan 55,8%, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sisanya 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian atau variabel yang tidak diteliti.

### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t antara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig.	Keterangan
PP	0,252	4,744	0,000	H <sub>1</sub> diterima
KsWP	0,303	4,232	0,000	H <sub>2</sub> diterima
KPF	0,234	3,456	0,001	H <sub>3</sub> diterima
Konstanta :	4,456	3,052	0,003	
Adjusted R <sup>2</sup> :	0,558			
F Hitung :	42,590	Sig :	0,000	

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi  $<0,05$ , yang artinya bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil dari uji t hasil penelitian mengemukakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa hipotesis diterima, besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ini berarti pengetahuan tentang pajak yang memadai dapat menjadikan wajib pajak mengetahui dan dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak yang seharusnya dilakukan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka semakin transparan pula alur dana yang telah dikeluarkan. Pemahaman yang tinggi akan kegunaan dan pentingnya fungsi pajak akan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak yang berdampak dalam peningkatan kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Wajib pajak yang berpengetahuan akan mempunyai sikap sadar diri terhadap kepatuhan dalam membayar kewajibannya sendiri (Nugroho *et al.*, 2016). Hal ini sesuai dengan sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia yaitu *selfassesment system* yang dimana wajib pajak dapat mendaftarkan, menghitung membayarkan dan melaporkan sesuai dengan jumlah pajaknya sendiri sehingga dapat menimbulkan rasa percaya bagi wajib pajak. Dengan dapatnya wajib pajak menghitung sendiri besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan, maka jumlah pajak menjadi transparan. Sehingga peningkatan jumlah penerimaan berdampak besar pada kesejahteraan dan kemakmuran warga negara.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil dari uji t hasil penelitian mengemukakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa hipotesis diterima, besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ini berarti wajib pajak sadar akan pentingnya pajak dalam membangun sarana publik dan mendorong perekonomian nasional meskipun manfaat yang didapatkan wajib pajak tidak bisa didapatkan secara langsung. Dengan adanya bekal pengetahuan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat menumbuhkan rasa sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak. Namun, tidak sedikit pula wajib pajak yang tidak memiliki kesadaran untuk membayar pajak dan tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Pemberian penyuluhan dan sosialisasi tentang pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai informasi-informasi terbaru tentang ketentuan peraturan dalam membayar pajak sehingga dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Peningkatan pengetahuan terhadap perpajakan mengharuskan wajib pajak memahami sistem perpajakan, mengerti bahwa salah satu pemasukan negara melalui pajak dan mau membayarkan pajaknya sesuai dengan

ketentuan yang berlaku, serta tidak melakukan penundaan dalam pembayaran pajak yang menjadi salah satu dampak yang bisa merugikan negara. Sehingga dapat menjadi sebuah bentuk kontribusi dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil dari uji t hasil penelitian mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus orang pribadi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa hipotesis diterima, besarnya kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus selaku petugas pajak, maka semakin memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Fiskus yang berkompeten dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas dan dapat menumbuhkan rasa percaya wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Dalam memenuhi kewajibannya sebagai fiskus hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Dengan tersedianya fasilitas fisik seperti gedung yang memberikan fasilitas-fasilitas yang nyaman dan bersih, serta pelayanan yang diberikan fiskus sebagai petugas pajak juga dituntut untuk berkompeten yaitu dengan memiliki kemampuan membangun hubungan yang baik dengan wajib pajak, dapat membantu para wajib pajak dengan tanggap dalam memberikan informasi dan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi wajib pajak, serta dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas dan transparansi yang dapat membangun kepercayaan dari wajib pajak sehingga dapat tumbuh rasa patuh wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Tujuan penelitian bermaksud untuk menguji pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan memperoleh hasil analisis, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis diterima. Dengan adanya bekal pengetahuan mengenai perpajakan dapat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis diterima. Dengan timbulnya rasa sadar yang harus dimiliki oleh wajib pajak dan memahami manfaat pajak yang telah dibayarkan meski tidak secara langsung dirasakan, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan pajaknya. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus yang semakin prima dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak. Kenyamanan dari wajib pajak akan berbanding lurus dengan bagaimana pelayanan diberikan oleh fiskus sehingga timbul rasa tanggung jawab tanpa adanya paksaan dari wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa pengetahuan

perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

### Saran

Berdasarkan hasil dari pengkajian dan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan penambahan wajib pajak badan sebagai subjek penelitian. Bagi peneliti selanjutnya melakukan penelitian lebih luas dan kompleks dalam melakukan pengkajian. Untuk melakukan penelitian selanjutnya, diharapkan pencarian sumber maupun referensi yang valid dan lebih luas guna mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan sampel.

### DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. 2021. Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). 3 Februari 2021 (10.20).
- \_\_\_\_\_. 2021. Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). 31 Januari 2021 (07.30)
- Firismanda, A. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ilhamsyah, R., M. G. W. Endang, dan R. Y. Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang), *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 8(1): 1-9.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiri Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Tesis*. Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2019. APBN 2019. [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id). 21 Oktober 2020 (19.05).
- Khuzaimah, N. dan S. Hermawan. 2018. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Journal of Islamic Accounting and Tax* 1(1): 37-48.
- Klikpajak. 2019. Kepatuhan Wajib Pajak. [www.klikpajak.id](http://www.klikpajak.id). 22 Oktober 2020 (21.57).
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nugroho, A., R. Andini, dan K. Raharjo. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi), *Journal Of Accounting* 2(2): 1-13.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang *Tatacara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 14 Mei 2016. Berita Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Psychologymania. 2013. Kesadaran Wajib Pajak. [www.psychologymania.com](http://www.psychologymania.com). 4 Oktober 2020 (10.25).
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.



- Sari, V. A. P. dan Fidiana. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 6(2): 745-760.
- Siahaan, S. dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Akuntansi* 8(1): 1-13.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sunjoyo, R. S., V. Carolina, N. Magdalena, dan A. Kurniawan. 2013. *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Alfabeta. Bandung.
- Suryanti, H. dan I. E. Sari. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran), *Jurnal Ilmu Akuntansi* 16(2): 14-26.
- Tanilasari, Y. dan P. Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan* 3(1): 1-9.