

**PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**Friska Duma Ria<sup>1</sup>**

**Desy Anggraeni, SE., M.Akt<sup>2</sup>**

*E-mail : [friskadumaria437@gmail.com](mailto:friskadumaria437@gmail.com)<sup>1</sup>; [desy.anggraeni@budiluhur.ac.id](mailto:desy.anggraeni@budiluhur.ac.id)<sup>2</sup>*

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur*

**ABSTRACT**

*This research aim to determined the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. This study uses a survey method to obtain data by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Tanah Abang Satu Tax Service Office (KPP). The sample total is 100 respondents using sample taking methods is convinience sampling. This test is done by using multiple linear regression test. The used analytical tool is Ibm spss version 20.0 software. Based on the results of the research it can be concluded that knowledge of taxation, awareness of taxpayers, taxation sanctions have a positive and significant effect on tax compliance, while tax service quality does not significantly influence taxpayer compliance.*

*Keywords: knowledge of taxation, awareness of taxpayers, quality of tax services and tax sanctions*

**PENDAHULUAN**

Di Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi. Setiap provinsi dan daerah mempunyai pemenuhan kebutuhan untuk kemakmuran rakyatnya. Pemenuhan kebutuhan tersebut dibutuhkan adanya sumber penerimaan negara. Sumber penerimaan tersebut berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal yang ditingkatkan dan dikembangkan penerimaannya adalah sektor pajak, karena sektor pajak merupakan sumber pendanaan pemerintahan dalam mensejahterakan dan mengatasi masalah sosial yang ada di Indonesia. Menurut Priantara dalam Robert (2016) pajak merupakan kekayaan dan penerimaan yang dimiliki oleh setiap daerah, hampir seluruh daerah Indonesia menggali potensi pendapatan daerah dengan memungut pajak. Jumlah setiap penduduk Indonesia semakin bertambah dan menyebabkan sumber penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan sebagai sumber penerimaan yang mempunyai umur tidak terbatas.

Penerimaan pajak menjadi suatu perhatian utama yang dikerjakan dan dilakukan pemerintah untuk menaikkan dan meningkatkan penerimaan pajak dengan menaikkan jumlah wajib pajak aktif. Pemerintah telah melakukan reformasi dalam bidang perpajakan sejak tahun 1983 berupa penggantian *official assessment system* menjadi *self assessment system*, yang dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung atau memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan dan dilaporkan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku (Pujiwidodo,2016).

Pasca Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak untuk Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) tahun 2018, mencatatkan kenaikan sebesar 8,4% pada rasio kepatuhan SPT orang pribadi

tahun 2018. Pada Senin 02 April 2018 pukul 20.59 WIB. Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan mengatakan, bahwa rasio kepatuhan SPT khusus untuk orang pribadi dan karyawannya mengalami kenaikan drastis hingga rasio kepatuhan SPT 63,9% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar 58,9%. Selain itu rasio kepatuhan SPT khusus untuk orang pribadi dan karyawan tingkat kepatuhannya mengalami kenaikan 9,8% dari 68% dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2017 sebesar 62,9%. Sementara, yang non-karyawan rasio kepatuhannya 40,5% per tanggal 31 Maret, tumbuh 4,3% dibandingkan tahun lalu 3,9%. Hal ini menjadi argumentasi bahwa kebijakan pemeriksaan menjadi sangat penting untuk dapat menunjang penerimaan karena tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan WP dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan kebijakan pemeriksaan yang tepat, diharapkan kepatuhan WP akan meningkat .

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu sikap seorang wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan melakukan semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan dan kesadaran wajib perpajakan akan timbul dari wajib pajak sendiri, tanpa harus memperhatikan adanya sebuah sanksi dalam perpajakan. Berdasarkan fenomena diatas, maka faktor pertama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan menurut Mulya (2012:15), “pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan akan meningkat. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya, jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Wardani dan Rumiyaun 2017).

Faktor kedua yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak menurut Muliari dan Setiawan (2010), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Susilawati (2013), kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus dan ikhlas. Menurut Tene, Sondakh, dan Warongan (2017), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut James dan Noben (1997) dalam Putri dan Setiawan (2017), kesadaran masyarakat yang tinggi akan pajak akan mendorong dan membangun masyarakat untuk mematuhi dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Faktor ketiga yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut Chen dan Tan (2004), Kualitas Pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Contoh pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak diantaranya adalah kecepatan dalam pelayanan, informasi yang diberikan mudah dan dimengerti oleh wajib pajak, serta menyiapkan formulir Surat Setoran Pajak (SSP) yang diisi oleh wajib pajak. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Anggraeni, 2013). Menurut Parasuraman, dkk. (1985) dalam Putu Arika Indriyani dan I Made Sukartha mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang

diinginkan. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin baik (Supadmi, 2009). Wyckof (Purnama,2006) dalam Aida W.Batubara, Paham Ginting, dan Arlina Nurbaity Lubis (2014) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Faktor keempat yang juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi Perpajakan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Mardiasmo (2011:56), menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Menurut Ferry (2002) dalam Adiputra dan Wirama (2017), sanksi perpajakan ini juga diperlukan agar memberikan sesuatu efek jera bagi wajib pajak yang tidak atau kurang taat akan kewajibannya dalam membayar pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayarnya. Langkah ini sejalan dengan penelitian yang digunakan oleh Tawas, Agus dan Robert (2016), Rahayu (2017), dan Pujiwidodo (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mahdi dan Ardianti (2017) menyatakan bahwa perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan tersebut dapat menjadi pemikiran untuk dilakukannya penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanah Abang Satu)”**.

## **KAJIAN TEORI**

### **Landasan Teori**

Berikut adalah teori yang digunakan untuk suatu penelitian dan sebagai panduan untuk memuat pernyataan peneliti dan meneruskan penelitian, yaitu:

#### **Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti bertindak sesuai dengan perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sikap patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan (kbbi.web.id). Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati peraturan ke perilaku yang mentaati peraturan (Green, 1991 dalam Prawirasuta dan Setiawan, 2016). Dalam teori kepatuhan, dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu (Adiputra dan Wirama, 2017).

#### **Teori Legitimasi**

Menurut Ghozali dan Chairil (2007:11) dalam Inten (2016) Teori Legitimasi merupakan suatu kondisi ataupun status yang ada ketika suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar dimana perusahaan merupakan bagiannya dan saling mempengaruhi antar masyarakat dan perusahaan. Alasan mengapa menggunakan teori legitimasi adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terkait dengan kewajiban setiap warga negara untuk mentaati kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam kebijakan termasuk pajak. Wajib pajak harus taat dan mengikuti sistem dan kebijakan yang dikeluarkan

oleh pemerintah dan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut pemerintah berharap wajib pajak mengikuti dan mentaati kebijakan yang telah dikeluarkan dan juga diharapkan wajib pajak dapat menyadari kewajibannya sebagai warga negara yaitu secara sukarela dalam membayar pajak.

### **Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris. Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar dan selanjutnya pemahaman tersebut dapat di implementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Putu dan Ketut, 2016). Apabila wajib pajak mengetahui dan memahami pengetahuan perpajakan sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukan kewajiban tersebut, salah satunya adalah pelaporan SPT dan membayar pajak apabila telah terutang. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari itu hipotesis yang diajukan adalah:

#### **H<sub>1</sub>: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut James dan Nobes (1997) dalam Putri dan Setiawan (2017) Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dari ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) dalam MT Febriani (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan semakin patuh membayar pajak. Oleh sebab itu, kesadaran Wajib Pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

Dari pernyataan tersebut penulis berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari itu hipotesis yang diajukan adalah:

#### **H<sub>2</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

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

Abdullah, Arfan dan Mahfud (2017) mengartikan bahwa Pelayanan Perpajakan menciptakan pelayanan yang baik bagi kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu pelayanan perpajakan yang baik akan menciptakan masyarakat sebagai wajib pajak merasa puas akan pelayanan pajak yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari itu hipotesis yang diajukan adalah:

### **H<sub>3</sub>: Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

UU No. 16 Tahun 2009, sanksi dalam perpajakan dapat dikenakan kepada wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan. Menurut Mahdi dan Ardianti (2017), Sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dari itu hipotesis yang diajukan adalah:

### **H<sub>4</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah penelitian kasual komparatif (*causal comparative research*) dengan objek analisis yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanah Abang Satu. Penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat untuk menguji hipotesis, yang bertujuan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan mengkaji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survey dengan teknik kuisisioner (*questionnaires*). Survey ini dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert.

### **Populasi Penelitian**

Menurut Kuncoro dalam Suprpto (2017:70) Populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dari penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Satu. Alasan peneliti memilih populasi ini adalah karena peneliti memiliki pemikiran jika memilih populasi di sebuah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, maka populasi tersebut sudah dapat dikatakan patuh terhadap pajak sehingga tepat sasaran pada wajib pajak dan hal ini juga dikarenakan supaya mendapatkan hasil jawaban yang berkualitas atas kuisisioner.

### **Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (2016:81). Pada penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan adalah Nonprobability Sampling yang dimana menurut Sugiyono (2016:84) teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sehingga tidak semua populasi dijadikan sampel sebab didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode *Convenience Sampling* dipilih sehubungan dengan terbatasnya waktu dan biaya yang tersedia untuk melakukan penelitian.

## Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif. Objek penelitian adalah variabel penelitian. Objek penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk meneliti objek tersebut maka diadakan penelitian terhadap wajib pajak untuk dijadikan sampel penelitian, objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang Satu.

## PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Normalitas data dilakukan dengan melihat kurva normal P-plot. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

### Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi pada tabel berikut ini menunjukkan nilai koefisien determinasi dari *model summary*, dimana koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat untuk salah satu variabel bebas digunakan *R Square*, tetapi dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel bebas maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan *adjusted R Square*.

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

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 <sup>a</sup>	,482	,461	1,799499

Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), dan sanksi perpajakan (X4) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan cara menghitung koefisien determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2 \times 100\%$$

$$\text{Koefisien determinasi} = 0,461 \times 100\%$$

$$\text{Koefisien Determinasi} = 46,1\%$$

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan pajak (X3), dan sanksi perpajakan (X4) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 46,1%, sedangkan sisanya sebesar 53,9% (100% - 46,1%) disebabkan oleh adanya variabel – variabel lain di luar model ini, antara lain pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penghasilan wajib pajak.

### Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman wajib pajak (X2), sanksi perpajakan (X3), pelayanan fiskus (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) bertujuan untuk mengetahui apakah model yang digunakan pada penelitian ini layak atau tidak. Ketentuan dalam *F-test* adalah ditentukan apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  dan nilai  $\text{sig} < 0,05$ .

#### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286,820	4	71,705	22,144	,000 <sup>b</sup>
	Residual	307,629	95	3,238		
	Total	594,449	99			

Berdasarkan pada tabel tersebut dari uji ANOVA, uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan besarnya *p-value* pada kolom sig. dengan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

- 1 Jika *p-value* pada kolom sig. < *level of significant* ( $\alpha$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- 2 Jika *p-value* pada kolom sig. > *level of significant* ( $\alpha$ ) maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

#### Hasil Pengujian Secara parsial (Uji T)

Untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman wajib pajak (X2), sanksi perpajakan (X3), dan pelayanan fiskus (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial atau sendiri – sendiri dilakukan dengan melihat koefisien berikut dan membandingkan besarnya *p-value* pada kolom sig. dengan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 atau membandingkan  $t$  hitung >  $t$  tabel dengan kriteria penerimaan sebagai berikut:

- Jika  $t$  hitung >  $t$  tabel atau jika probabilitas pada kolom sig. < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- Jika  $t$  hitung <  $t$  tabel atau jika probabilitas pada kolom sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### Uji T Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	4,476	1,268		3,530	,001	
	Pengetahuan Perpajakan	-,326	,117	-,393	-2,799	,006	,276 3,619
	Kesadaran Wajib pajak	,554	,084	,768	6,613	,000	,403 2,479
	Kualitas Pelayanan Pajak	-,009	,042	-,033	-,212	,833	,229 4,371
	Sanksi Perpajakan	,158	,071	,220	2,228	,028	,557 1,794

Hipotesis 1:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a$ : Terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Berdasarkan tabel koefisien diperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki pengaruh negatif yang signifikan, karena memiliki nilai *p-value* pada kolom sig.  $0,006 < 0,05$  *level significant* ( $\alpha$ ) dan  $t$  hitung  $-2,799 > t$  tabel 1,987 maka

Ha1 diterima dan H01 ditolak, artinya terdapat pengaruh negatif secara signifikan antara pengetahuan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hipotesis 2:

H02: Tidak terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha2: Terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Berdasarkan tabel koefisien diperoleh kesimpulan bahwa pemahaman wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki pengaruh yang signifikan, karena memiliki nilai *p-value* pada kolom sig.  $0,000 < 0,05$  *level significant* ( $\alpha$ ) dan *t* hitung  $6,613 > t$  tabel  $1,987$  maka Ha2 diterima dan H02 ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hipotesis 3:

H03: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha3: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Berdasarkan tabel koefisien diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) tidak memiliki pengaruh yang signifikan, karena memiliki nilai *p-value* pada kolom sig.  $0,833 > 0,05$  *level significant* ( $\alpha$ ) dan *t* hitung  $-0,212 < t$  tabel  $1,987$  maka Ha3 ditolak dan H03 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hipotesis 4:

H04: Tidak terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha4: Terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Berdasarkan tabel koefisien diperoleh kesimpulan bahwa sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki pengaruh yang signifikan, karena memiliki nilai *p-value* pada kolom sig.  $0,028 < 0,05$  *level significant* ( $\alpha$ ) dan *t* hitung  $2,228 < t$  tabel  $1,987$  maka Ha4 diterima dan H04 ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

## **Interprestasi Hasil Penelitian**

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

Hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena, jika seorang wajib pajak memiliki sebuah pengetahuan tentang perpajakan tetapi lupa akan membayar pajak, maka akan membuat wajib pajak tidak mematuhi kewajiban tersebut. Jika pengetahuan perpajakan menurun, maka kepatuhan wajib pajak juga menurun. Apabila seorang wajib pajak tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan maka wajib pajak tersebut tidak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Rendahnya pengetahuan perpajakan akan berdampak pada fungsi pajak, peraturan perpajakan, prosedur perhitungan pajak, pendaftaran wajib pajak dan mekanisme pembayaran.

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

Hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penulis kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena, apabila seorang wajib pajak tidak memiliki kesadaran tentang perpajakan maka otomatis wajib pajak akan tidak patuh terhadap kewajibannya. Oleh sebab itu, jika semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang dilakukan sudah sangat terperinci dan baik, wajib pajak akan tetapi tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan pajak tidak dapat dijadikan suatu tolak ukur dalam kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan pajak hanyalah sebagai pemberi bantuan dalam hal fasilitas maupun cara dalam melakukan pembayaran.

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

Hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penulis sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena, sanksi perpajakan merupakan hal yang sangat merugikan dan memberatkan wajib pajak dan akan membuat efek jera kepada wajib pajak yang tidak patuh, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

### **Penelitian**

Hasil dari penelitian ini merupakan hasil pengolahan data dari jawaban responden yang diambil sebanyak 100 kuisioner dan pengolahan datanya dengan menggunakan software SPSS versi 20.0 for windows. Dari hasil pengolahan tersebut diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Implikasi Manajerial**

Berdasarkan interpretasi penelitian maka pada penelitian ini dapat di tarik implikasi manajerial sebaai berikut:

#### **KPP Pratama Tanah Abang Satu**

1. KPP Pratama Tanah Abang Satu diharapkan menjelaskan sejelas-jelasnya terhadap wajib pajak tentang fungsi pajak, cara membayar pajak.
2. KPP Pratama Tanah Abang Satu diharapkan menjelaskan dan menyadarkan kepada wajib pajak tentang cara membayar pajak dan apa kegunaan pajak dalam kehidupan.
3. KPP Pratama Tanah Abang Satu harus lebih tegas dan ramah dalam melayani wajib pajak.
4. KPP Pratama Tanah Abang Satu harus lebih menegaskan tentang sanksi perpajakan terhadap wajib pajak melalui media elektronik.

### **Wajib Pajak**

1. Diharapkan lebih ditingkatkan lagi pengetahuan perpajakan dan kewajibannya dalam membayar pajak, baik itu pajak orang pribadi maupun pajak lainnya.
2. Diharapkan wajib pajak lebih menyadari pentingnya membayar pajak.
3. Apabila Wajib Pajak tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari Kantor Pelayanan Pajak, sebaiknya melapor agar KPP tersebut memperbaiki sistem pelayanannya.
4. Jika seorang wajib pajak tidak membayar pajak tepat waktu/menundanya akan dikenakan sanksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)*. Jakarta: PT. Raja Rafindo Persada. **(Buku)**
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. **(Buku)**
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. **(Buku)**
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat. **(Buku)**
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. **(Buku)**
- Sukestiyamo. 2014. *Statistika Dasar*. Yogyakarta: ANDI. **(Buku)**
- Supriyadi, Edy. 2014. *SPSS + Amos*. Jakarta: IN Media. **(Buku)**
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. **(Buku)**
- Siregar, Sofyan. 2017. *Metode Penelitian KUANTITATIF (Perhitungan Manual & SPSS)*. **(Buku)**
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. **(Buku)**
- Andrea Meylita Widyasti Parera, dan Teguh Erawati. 2017. *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN*. **(Jurnal)**
- Arisandy. 2017. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekan Baru*. *Jurnal Ilmia Ekonomi dan Bisnis Unilak*. **(Jurnal)**
- Bayu Caroko. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. **(Jurnal)**
- Hidayatulloh. Hilman Akbar. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. **(Jurnal)**
- Kadek Adi Santika. 2015. *PENGARUH KESADARAN WP, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WP AIR TANAH*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. **(Jurnal)**
- Statistikian.com. 2013. *Pengertian dan Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser*. <https://www.statistikian.com/2013/01> (diakses pada tanggal 22 Desember 2018). **(Web)**
- [www.pajak.o.id/content/belajarajak](http://www.pajak.o.id/content/belajarajak) **(Web)**
- <https://nasional.kontan.co.id>. Diakses pada 02 April 2018. **(Web)**