

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KOTA SURAKARTA**

Oleh

Sukma Trihana<sup>1)</sup>, Ismunawan<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

E-mail: [Sukmahanna61@gmail.com](mailto:Sukmahanna61@gmail.com), [wanismu@ymail.com](mailto:wanismu@ymail.com)

**Abstract**

The government in current years has taken various methods to increase country sales, particularly tax income. every year the variety of tax income goals will increase due to the need for country spending which maintains to growth each year. Taxes are received from network contributions, while paying taxes, the country does now not offer direct compensation. Taxes are coercive and the proceeds need to be used for country wishes. This have a look at goals to look at the effect of taxpayer focus, taxpayer information, tax provider services and tax sanctions on character taxpayer compliance because of the impact of covid-19. This research have become performed on character taxpayers in the town of Surakarta, the sort of records used modified into quantitative information. The statistics supply uses number one information. The populace within the take a look at become 142,210 character taxpayers. The variables on this have a observe are independent variables, especially taxpayer cognizance (X1) Taxpayer knowledge (X2) financial provider (X3) and Tax Sanctions (X4), on the same time because the structured variable is person taxpayer compliance (Y) The sample used is a hundred respondents the use of Slovin's additives. gathering facts the usage of a questionnaire. Assumption check using take a look at: multicollinearity, heteroscedasticity and normality. The records evaluation technique used more than one linear regression analysis, t test, F take a look at and R2 test with the assist of SPSS version 19 for home home windows. The results of the have a look at know-how that: 1) taxpayer consciousness has a huge impact on man or woman taxpayer compliance; 2) Taxpayer knowledge has no considerable impact on individual taxpayer compliance; 3) tax sanctions have a big effect on man or woman taxpayer compliance; and 4) tax provider services have a large impact on character taxpayer compliance.

**Keywords:** Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan

**PENDAHULUAN**

Pemerintah beberapa tahun terakhir telah berusaha dalam memaksimalkan pendapatan penerimaan negara, terutama penerimaan pajak. Setiap tahun jumlah target penerimaan pajak bertambah dikarenakan kebutuhan belanja negara yang terus meningkat setiap tahunnya. Pajak diperoleh berasal dari iuran masyarakat, pada waktu membayar pajak, negara tidak secara langsung memberikan imbalan Pajakpun sifatnya memaksa dan hasil pungutannya tersebut digunakan untuk kepentingan negara.

Indonesia menjadi negara berkembang dengan memiliki berbagai kemampuan untuk menjadikan Indonesia sebagai negara yang maju dari sebelumnya. Pajak ialah salah satu sumber pendapatan negara. Namun, kinerja yang diharapkan belum mendapatkan hasil yang memuaskan. Hal demikian ditimbulkan masih banyak wajib pajak yang belum menyatakan besaran pajak yang sudah dialokasikan oleh negara dan cenderung menurunkan tarif yang telah ditentukan. Bukan hanya itu, beberapa persoalan yang muncul hampir semua bidang. Salah satunya ialah

bidang ekonomi, dampak pandemi COVID-19 membuat perekonomian negara menurun. Hal ini menyebabkan pemotongan pajak yang drastis sehingga pemerintah terus berupaya untuk mengatasi permasalahan ini dengan memperhatikan penerimaan negara terutama dengan memungut pajak. Memang, memungut pajak bukanlah tugas yang mudah, selain dari peran aktif petugas pajak dan sanksi yang dilalai membayar pajak, kesadaran masyarakat juga diperlukan dalam melakukan pembayaran pajak meskipun kondisi keuangan tidak stabil. Singkatnya, wajib pajak akan lebih menghindari pajak dan menghindari diri. Kecenderungan ini terjadi disebabkan oleh rendahnya tingkat kesadaran masyarakat serta kurangnya pemahaman terhadap hukum perpajakan yang berlaku.

Penelitian sebelumnya terkait faktor yang bisa berdampak pada kepatuhan wajib pajak sudah dilaksanakan oleh peneliti terdahulu. Kemungkinan penyebab kepatuhan wajib pajak ialah sanksi perpajakan, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak serta pelayanan perpajakan. Hasil penelitian (Tulenan, Sondakh, & Pinatik, 2017) perihal persepsi wajib pajak secara positif bermakna memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak serta penelitian (Yuniastuti, 2016) membuktikan bahwa persepsi wajib pajak secara bermakna mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Fitria, 2017) mengembangkan bahwa pengetahuan wajib pajak secara positif bermakna mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sehingga masyarakat perihal pentingnya membayar pajak sangat. Pelayanan perpajakan (Putri & Setiawan, 2017) serta (Rifana, Kusuma, & Tho'in, 2021) juga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kian baik pelayanannya maka kian besar kemudahan serta kenyamanan bagi wajib pajak. (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan memberi pengaruh positif bermakna.

(Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017) juga melakukan penelitian dengan

menunjukkan akibat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh bermakna juga memiliki hubungan positif pada kepatuhan wajib pajak. (Tene, Sondakh, & Warongan, 2017) mengungkapkan bahwa kesadaran, pemahaman serta sanksi pajak berpengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak (Tene et al., 2017) juga mengungkapkan bahwa layanan fiskus tidak memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan WP. Hasil dari penelitian oleh (Arisandy, 2017) bahwa kesadaran serta sanksi pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Tahun 2019 sampai dengan tahun 2020, perekonomian Indonesia mengalami penurunan yang sangat parah akibat dampak dari pandemi Covid-19, tidak tahu akan berakhir kapan dan hal ini tentu akan berpengaruh pada penurunan penerimaan pajak. Aspek pendapatan perusahaan menurun signifikan, pendapatan masyarakat menurun, tingkat pendidikan yang sulit dicapai karena tidak ada biaya pendidikan, aspek sosial dan psikologis seperti rasa takut akan bahaya Covid-19. Meski begitu hanya kemauan dan kesadaran yang dapat mendorong seseorang untuk terus memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintah yang signifikan dimasa pandemi. Setelah dua tahun Indonesia mengalami terpurukan perekonomian, pada awal tahun 2021 pemerintah berupaya untuk membangkitkan kembali perekonomian negara dengan mulai memberikan pelonggaran di semua sektor, baik sektor pendidikan maupun sektor pariwisata. Pemerintah kota Solo juga berupaya untuk bangkit dari keterpurukan perekonomian, perlahan pemerintah kota Solo mulai memberikan pelonggaran masyarakat untuk kembali beraktifitas secara normal. Mall yang sudah mulai dibuka, sektor pariwisata yang perlahan sudah mulai dibuka kembali dengan tujuan ekonomi kota Solo perlahan bisa membaik dan masyarakat akan dengan mudah melaporkan dan membayar kewajiban yaitu membayar pajak. Berdasarkan kutipan yang disebutkan disitus Radar Solo pada tanggal 01 April 2021 (15:02 PM) tercatat oleh KPP Pratama Surakarta sebesar 33.971 wajib Pajak

Orang pribadi pegawai dari jumlah 42.078 WP melaporkan SPT Tahunan sampai 31 Maret. Realisasi sebanyak 80,73% untuk wajib pajak orang pribadi nonkaryawan sebesar 14.210 WP Realisasinya 6.661 WP atau pun 46,88%, hal demikian menyampaikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia tepatnya di Kota Surakarta masih cukup rendah. Tingkat kepatuhan pajak yang rendah akan menyebabkan beberapa usaha penghindaran pajak, yang secara tidak langsung berdampak pada rendahnya penerimaan pajak bagi perbendaharaan.

Perbedaan serta persamaan penelitian ini dengan penelitian (Fitria, 2017) kesamaan penelitian ini dengan penelitian (Fitria, 2017) ialah wajib Pajak Orang pribadi yang menjadi subjek penelitian sama dengan penelitian ini. Variabel yang dipakai oleh (Fitria, 2017) berbeda dan lokasi penelitian yang juga berbeda dengan penelitian ini. Perbedaan selanjutnya adalah penelitian oleh (Fitria, 2017) dilakukan sebelum terjadinya pandemi Covid-19 sedangkan penelitian ini terjadi saat pandemi Covid-19 maka akan ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhinya. Penelitian ini tujuannya agar memahami tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya di Kota Surakarta dari sisi kesadaran, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan serta pengetahuan. Pentingnya penelitian ini dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar melakukan pembayaran ataupun melaporkan pajak maka akan memaksimalkan penghasilan pajak negara.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pajak

Pajak merupakan sumbangan pada tempat menyimpan uang negara dibayar oleh wajib pajak berdasarkan undang-undang perpajakan, pajak digunakan buat membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang ditentukan oleh pemerintah (Waluyo, 2017, p. 2). (Riftiasari, 2019) pembagian terstruktur mengenai pajak dirancang atas dasar bahwa

badan pemungutan pajak, serta pajak ialah sumber primer penghasilan negara yang dipergunakan untuk semua hal yang berkaitan dengan biaya belanja pemerintah.

Pajak berlandaskan UU no. 28 tahun 2007 pasal 1 butir 1 perihal mengubah ketiga atas UU no. 6 tahun 1983 perihal norma perpajakan serta ketentuan umum sebagai berikut:

“Pajak yaitu iuran yang terutang pada kas negara oleh suatu badan atau orang (wajib pajak), yang sifatnya wajib serta secara tidak langsung dibebankan berdasarkan undang-undang perpajakan, serta digunakan sebagai suatu kebutuhan kelemahan negara untuk kepentingan masyarakat.”

### Kepatuhan Wajib Pajak

(Pohan, 2016, p. 543) menekankan bahwa untuk mencapai kepatuhan pajak, penting untuk membangun lingkungan perpajakan (dalam rangka menaikkan kepatuhan pajak) yang tercermin pada: wajib pajak 1) bisa mengetahui UU Perpajakan; 2) bisa melengkapi SPT dengan urutan yang benar; 3) membayar tepat waktu; 4) bisa menghitung pajak yang terutang. Kepatuhan pajak diartikan menjadi syarat wajib pajak agar bisa melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Pada hal ini berarti wajib pajak siap memenuhi utang pajaknya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan (Gunandi, 2013, p. 94). Kepatuhan wajib pajak dilandaskan pada cara seorang WP mentaati seluruh kewajiban serta haknya dalam perpajakan (Nurmantu, 2000)

### Kesadaran Wajib Pajak

Hal ini sebagai karakter dari wajib pajak itu sendiri untuk berkomitmen melunasi pajaknya tepat waktu. Kesadaran masyarakat akan menekan beberapa masyarakat untuk mendaftar sebagai wajib pajak, melapor serta memenuhi kewajiban melunasi pajak secara baik sebagai sarana pelayanan internasional (James & Nobes, 1997). Kesadaran wajib pajak ialah sebuah situasi dimana seorang wajib pajak memiliki itikad baik untuk melaksanakan

kewajiban memenuhi pajak secara sepenuh hati tanpa mendapatkan imbalan (Susilawati & Budiarta, 2013). Ini menjadi satu diantara faktor yang mempunyai dampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin seorang WP menyadari kewajibannya, semakin besar kemungkinan dia untuk memenuhi kewajibannya. Peningkatan kesadaran wajib pajak meningkatkan validitas kewajiban perpajakan, yang mampu meningkatkan kepatuhan pajak (Putri & Setiawan, 2017).

### **Pengetahuan Wajib Pajak**

Yakni proses yang mana wajib pajak belajar perihal aturan perpajakan serta memakai pengetahuan ini untuk melunasi pajak. Wajib pajak akan melaksanakan serta menjalankan hak serta kewajiban perpajakannya jika telah memahami kewajibannya hingga akhirnya merasakan manfaat dari membayar pajak (Nurlaela, 2013). Penting bagi wajib Pajak untuk tahu serta mengetahui peraturan serta standar perpajakan, seperti cara pengembalian pajak (DDP), cara pembayaran, posisi pajak, sanksi serta batasan dalam menyampaikan atau melaporkan TSP (Resmi, 2017). (Palil, 2005) berpendapat bahwa pengetahuan artinya kunci untuk menaikkan tingkat kesadaran wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak.

### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan artinya proses membantu seseorang menggunakan cara eksklusif yang memerlukan kepekaan serta hubungan interpersonal untuk menghasilkan keberhasilan (Boediono, 2003, p. 60). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan meningkatkan keterampilan teknik karyawan pajak, meningkatkan infrastruktur mirip perluasan kawasan usaha (TPT), pemanfaatan sistem informasi serta teknologi untuk pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak (Supadmi, 2009). WP yang merasa puas terhadap layanan yang didapat memiliki keinginan untuk menjalankan kewajibannya berdasarkan peraturan undang-undang yang ada (Anggraeni, Farida, & Saryadi, 2013). Pelayanan perpajakan ialah faktor lain yang

dapat memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Pelayanan penyampaian yang baik bisa memaksimalkan kepatuhan wajib pajak, Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada wajib pajak agar menjalankan kewajibannya berlandaskan peraturan yang ada

### **Sanksi Perpajakan**

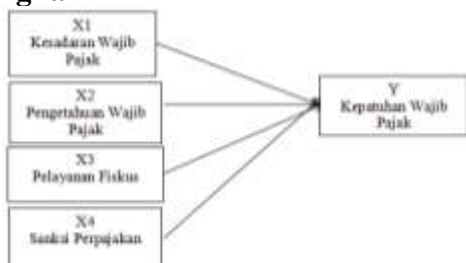
Sanksi perpajakan artinya bagian dari upaya pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Pembatasan hukum akan mengharuskan pembayar pajak untuk melakukan pekerjaan mereka. oleh sebab itu, pembatasan pajak wajib diperkenalkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak (Doran, 2008). Keputusan perpajakan juga mencakup hal-hal yang memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Bila terdapat hukum yang ketat bagi wajib pajak, wajib pajak wajib mengetahui hukum perpajakan. (Mardiasmo, 2016, p. 63) beropini bahwa kepatuhan pajak ialah agunan atas kepatuhan/kepatuhan/kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan, atau bisa dikatakan bahwa pajak adalah seperangkat persoalan bagi wajib pajak dan tidak melanggar undang-undang perpajakan. (Resmi, 2017, p. 71) mengemukakan bahwa aturan tercipta karena wajib pajak melanggar peraturan perundang-undangan

### **GAP Analyst**

(Yuniastuti, 2016) mengeksplorasi manfaat pelayanan pajak, pemahaman wajib pajak, persepsi positif wajib pajak serta manfaat pengetahuan wajib pajak. Kepatuhan wajib Pajak (Survei langsung WPOP KPP Pratama Surakarta 2016). hasil ini menyimpulkan bahwa pemahaman, dukungan pajak, pengetahuan wajib pajak, serta faktor sikap memberi pengaruh positif terhadap kinerja wajib pajak Pajak Terdaftar Pratama Surakarta. (Fitria, 2017) mengeksplorasi manfaat pengetahuan wajib pajak, pengetahuan serta pemahaman perihal kemampuan wajib pajak untuk menghormati pajak. Penggunaan beberapa garis mundur menunjukkan bahwa kombinasi pengetahuan, pengalaman, serta

pemahaman wajib pajak perihal persiapan SPT bermanfaat serta aman untuk kepatuhan.

### Kerangka Pikir



### Hipotesis

#### 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian (Tulenan, Sondakh, & Pinatik, 2017) membuktikan bahwa sanksi pajak, kualitas layanan fiskus dan kesadaran wajib pajak memberi pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

H1 : Kesadaran Wajib Pajak memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.

#### 2. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian oleh (Yuniastuti, 2016) memaparkan pengetahuan perpajakan berarti bahwa wajib pajak mengetahui perundang-undangan serta mengikuti praktik perpajakan yang baik. Pengetahuan wajib pajak sesuai menggunakan pengetahuan tata cara pembayaran, pengetahuan fungsi perpajakan, pengetahuan tempat pembayaran pajak dan sanksi perpajakan.

H2 : Pengetahuan Wajib Pajak memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.

#### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian oleh (Putri & Setiawan, 2017) menyatakan pemahaman dan pengetahuan perihal kualitas pelayanan, undang-undang perpajakan, kesadaran wajib pajak, serta pajak secara positif berdampak pada kepatuhan WP. tingkat kesadaran WP yang tinggi, tingkat pengetahuan dan pemahaman perihal tingkat mutu layanan perpajakan, undang-undang perpajakan, tingkat

kinerja wajib pajak yang didukung oleh penerapan denda keras KPP Pratama Denpasar Timur.

H3 : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak

Penelitian oleh (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) mengungkapkan bahwa secara positif serta signifikan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dimana kian tegasnya sanksi perpajakan maka akan memaksimalkan kepatuhan wajib pajak.

H4 : Sanksi Pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan cara membagikan kuisioner sebagai pengumpulan data. Penelitian ini menerapkan metode asosiatif yakni suatu pertanyaan penelitian yang bersifat meminta keterangan mengenai korelasi antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019, p. 63). Pengumpulan data memakai data primer dan sekunder. Sumber data primernya yaitu wajib pajak orang pribadi yang mempergunakan angket. Kuesioner/Survey ialah teknik pengumpulan data yang diadakan menggunakan cara menyajikan pernyataan ataupun pertanyaan tertulis pada responden (Sugiyono, 2019, p. 162). Angket/Survey diajukan pernyataan pada 100 responden perihal penelitian saat ini. Pernyataan ini berikan merata secara online (melalui Google form) Setiap elemen dari setiap variabel adalah dasar untuk membuat kuesioner yang mengevaluasi setiap jawaban diberi nilai yakni :

a. TK (Tidak Setuju)	(2)
b. Sangat Setuju (SS)	(5)
c. STS (Sangat Tidak Setuju)	(1)
d. S (Setuju)	(4)
e. Kurang Setuju (KS)	(3)

## Populasi dan Sampel

Populasi yaitu daerah generalisasi yang berisi subjek ataupun objek menggunakan ciri dan mutu tertentu yang peneliti gunakan dalam mengkaji serta menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019, p. 117). Populasi di penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kota Surakarta serta tercatat di KPP Pratama Surakarta per April 2021 yang di kutip di situs Radar Solo sejumlah 142.210 wajib pajak.

Sampel yaitu bagian dari kuantitas serta ciri yang dipunyai suatu populasi (Sugiyono, 2019, p. 180) Teknik pemilihan sampel memakai *teknik convenience sampling*. Teknik tersebut artinya teknik pemilihan sampel yang berdasarkan pada kemungkinan bahwa orang acak bisa bertemu dengan peneliti serta bisa dipergunakan sebagai sampel, bila suatu sampel sinkron dengan sumber data yang cocok (Sugiyono, 2019, p. 96). jumlah sampel ditentukan menggunakan suatu rumus (Riduwan, 2008, p. 65)

$$n = N / (1 + N \cdot (e)^2)$$

$$n = 142.210 / (1 + 142.210 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 142.210 / (1 + 142.210 \times 0,01)$$

$$n = 142.210 / (1 + 1.422,1)$$

$$n = 142.210 / 1.423,1$$

$$n = 99,9297$$

$$= 100 \text{ wajib pajak}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Jadi, jumlah sampel yang akan dipilih ialah 100 wajib pajak

## Definisi Variabel

### 1. Kesadaran Wajib Pajak

Yakni tingkat yang mana wajib Pajak sadar serta bersedia untuk mematuhi aturan secara adil serta memuaskan. dengan bertambahnya pengetahuan serta praktik wajib pajak, maka kesadaran harus pajak juga kian bertambah tinggi, sehingga diharapkan jumlah wajib pajak akan makin tinggi kepatuhannya terhadap pajak. dalam mengukur kesadaran

wajib pajak, penulis menggunakan indikator dibawah ini.

Menurut (Arum, 2012) sebagai berikut :

- Pajak ialah kontribusi masyarakat untuk keuangan pembangunan
- Pajak artinya kontribusi orang pribadi untuk pengeluaran umum pekerjaan serta fungsi umum
- Pajak adalah sumber utama penerimaan pajak
- Pajak artinya kewajiban warga negara.

### 2. Pengetahuan Wajib Pajak (sampai disini)

Yakni yang mana wajib pajak memahami serta mengetahui kaidah perpajakan, jenis pajak yang berlaku, tarif pajak, perkiraan atau pencatatan sampai dengan pengisian laporan perpajakan, dalam mengukur pengetahuan wajib pajak penulis menggunakan indikator dibawah ini

Menurut (Hartini & Sopian, 2018)

Pengetahuan wajib pajak yakni:

- Perihal fungsi perpajakan wajib pajak
- Perihal tarif pajakk
- Perihal cara pembayaran pajak
- Perihal registrasi wajib pajak

### 3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus ialah wahana yang berfungsi untuk membantu, mengawasi dan mempersiapkan setiap kebutuhan wajib pajak. Layanan perpajakan didefinisikan sebagai suatu cara bagi pegawai pajak untuk membantu mempersiapkan segala kebutuhan yang mungkin dibutuhkan oleh wajib pajak. Dalam mengukur pelayanan fiskus penulis menggunakan indikator dibawah ini.

Menurut (Arum, 2012) yakni :

- Petugas pajak memnyampaikan layanan yang baik
- Saran otoritas pajak untuk dipahami oleh wajib pajak
- Cara membayar pajak secara efektif.

d. Petugas pajak mempertimbangkan keberatan wajib pajak

#### 4. Sanksi Perpajakan

Yakni jaminan bahwa norma perpajakan (ketetapan peraturan undang-undang perpajakan) akan dipenuhi /ditaati maupun dianggap bahwa upaya hukum perpajakan adalah alat yang digunakan untuk mencegah orang membayar pajak yang melanggar norma perpajakan. Dalam mengukur sanksi perpajakan penulis menggunakan indikator dibawah ini :

Menurut (Arum, 2012) sebagai berikut :

- Sanksi yang diberikan berdasarkan skala pelanggaran
- Sebuah sanksi pajak sangat dibutuhkan
- Sanksi akan diberlakukan secara tegas
- Sanksi diatur menggunakan aturan serta ketentuan yang berlaku.

#### 5. Kepatuhan Wajib Pajak

Hal ini merupakan kondisi wajib pajak untuk sepenuhnya mematuhi kewajiban pajaknya serta menjalankan hak perpajakan. Mengeni ini wajib pajak berarti siap untuk menjalankan kewajiban pajaknya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada, bebas dari paksaan, penyidikan, teguran, ancaman serta pengenaan sanksi administratif serta hukum. Dalam mengukur kepatuhan wajib pajak penulis menggunakan indikator dibawah ini :

Menurut (Surliani, 2014) sebagai berikut :

- Mengisi lembar isian pajak secara lengkap serta jelas
- Hitung pajak terutang tepat waktu serta bayar pajak tepat waktu.
- Wajib Pajak berusaha tahu serta memahami ketentuan undang-undang perpajakan.

#### ALAT ANALISIS DATA

1. Analisis Regresi Linier Berganda (Ghozali, 2018) memaparkan bahwa analisis ini tujuannya memprediksi n skor mean populasi

variabel dependen sesuai nilai variabel bebas yang terlihat.

Pengolahan data dalam penelitian ini secara komputersasi mempergunakan SPSS versi 19 untuk mendapatkan hasil perhitungan yang akurat, mempercepat pengolahan serta mencapai pengolahan data yang lebih cepat serta akurat.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan wajib pajak
X <sub>1</sub>	= Kesadaran wajib pajak
X <sub>2</sub>	= Pengetahuan wajib pajak
X <sub>3</sub>	= Pelayanan Fiskus
X <sub>4</sub>	= Sanksi perpajakan
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub>	= Koefisien regresi
α	= Nilai konstanta
E	= Random error

#### 2. Uji Instrumen Data (sampai sini)

##### Uji Validitas

Menggunakan cara mengkorelasikan antara setiap nilai indikator menggunakan total skor konstruk. Bila hubungan antara setiap indikator terhadap jumlah nilai konstruk hasilnya signifikan, kesimpulannya bahwa indikator pertanyaan artinya valid (Ghozali, 2018).

##### Uji Realibitas

Pada penelitian diukur mempergunakan uji Cronbach's Alpha > 0,60 kebalikannya bila di bawah 0,60 maka tidak andal (Ghozali, 2018, p. 133)).

#### 3. Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Uji ini yang dipakai ialah *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dan *Histogram Regression Standardized Residual*. Distribusi normal di tunjukkan pada histogram data distribusi nilai error (residu). Berdasar grafik tersebut bisa diukur dari sebaran data di daerah garis diagonal apakah mengikuti dan searah garis diagonal.

##### Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas salah satu cara untuk mengetahui terdapat tidaknya multikolinearitas antar variabel independent, bisa ditinjau dari skor tolerance variabel ataupun VIF. Tolerance menentukan variabel

bebas yang tidak diterangkan oleh variabel independent yang lain.

1) Angka tolerance < 0,10 ataupun VIF > 10 skor maka tidak ada multikolinearitas.

2) Angka VIF < 10 ataupun skor tolerance > 0,10 maka tidak ada multikolinearitas (Ghozali, 2011)

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dipergunakan agar memahami apakah terdapat ketidaksamaan *variance* pada model regresi dari kesalahan antar pengamatan. Model regresi yang baik ialah homokedastisitas. Uji ini memanfaatkan uji glejser. Heteroskedastisitas ditemukan bila p-value < 0,05. Tetapi, jika p-value > 0,05 maka homokedastisitas (Ghozali, 2018, p. 134).

#### 4. Uji Hipotesis

##### Uji T

Berdasarkan (Ghozali, 2018, p. 98) uji statistik t intinya menguji sejauh apa pengaruh secara individu variabel bebas dalam mendeskripsikan variasi variabel tergantung. Uji diadakan dengan tingkat signifikan 0,05. Kriteria penentuan hipotesis ialah bila sig. > 0,05 maka tidak koefisien regresi tidak besar (menolak hipotesis). Sebaliknya bila angka sig. < 0,05 maka menerima hipotesis.

##### Uji F

Berdasarkan (Ghozali, 2018, p. 98) uji statistik F intinya membuktikan apakah setiap variabel bebas seperti dalam contoh memiliki pengaruh secara bersamaan pada variabel tergantung. Uji ini diadakan dengan tingkat signifikan 0,05. Kriteria penentuan hipotesis angka sig. > 0,05 maka koefisien regresi tidak bermakna (menerima hipotesis). ketentuan dan kriteria yakni:

- 1) Jika f hitung > f tabel maka tidak menerima  $H_0$  dan  $H_a$  diterima (memberi pengaruh)
- 2) Bila f hitung < f tabel maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$  (tidak memberi pengaruh)

##### Uji R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi menilai sejauh mana daya dalam menunjukkan variasi tergantung

(Ghozali, 2018). Nilai determinasi secara matematis yaitu koefisien korelasi (r) yang dikuadratkan. Sebab, skor  $R_2$  sering over estimate,  $R_2$  yang dikoreksi (adjusted  $R_2$ ) akan dihitung oleh sejumlah perangkat lunak statistik. Angka determinasi menunjukkan sebesar apa peran variabel bebas dalam menetapkan variabel tergantung. Angka determinasi antara 0% hingga 100% bahkan hampir 100% maka determinasi dari persamaan regresi kian baik.

#### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4,728	1,257	3,879	,000
	TOTALN1	,474	,088	,520	,599
	TOTALN2	-,049	,092	-,049	,953
	TOTALN3	,193	,093	,194	,841
	TOTALN4	,100	,049	,175	,085

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Sesuai dengan hasil pengujian tersebut, bisa dimasukkan kedalam persamaan berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 4,728 + 0,474 - 0,049 + 0,193 + 0,100 + e$$

##### Uji Instrumen Data

##### Uji Validitas

Variabel	Hasil Uji Validitas		Keterangan
	Korrelasi	Sig.	
Kesadaran Wajib Pajak	0,404**	0,711**	Valid
Pengetahuan Wajib Pajak	0,438**	0,612**	Valid
Pelayanan Fiskus	0,502**	0,725**	Valid
Sanksi Perpajakan	0,837**	0,000**	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,543**	0,001**	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

##### Uji Reabilitas

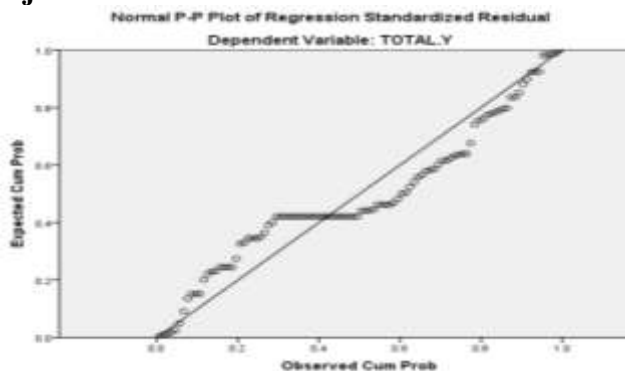
Variabel	Hasil Uji Reabilitas		Keterangan
	Cronbach's Alpha	Batas Cronbach's Alpha	
Kesadaran Wajib Pajak	0,750	0,60	Reliabel
Pengetahuan Wajib Pajak	0,693	0,60	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,642	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,880	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,852	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Sesuai hasil uji validitas, membuktikan bahwa setiap indikator pada pertanyaan angket dianggap valid. serta sesuai dengan uji reliabilitas, bisa terlihat bahwa tiap indikator yang bersangkutan dianggap andal. Tiap variabel mempunyai skor Cronbach's Alpha > 0,60.



**Uji Asumsi Klasik  
Uji Normalitas**



Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Dari grafik tersebut bisa diketahui bahwa model regresi sebagai suatu yang dapat dipergunakan pada penelitian ini, dalam grafik tersebut grafik normal bisa terlihat pada titik-titik yang tersebar di daerah diagonal serta penyebar pada arah diagonal dianggap memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolinieritas**

Model	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
TOTALX1	,514	1,946
TOTALX2	,564	1,772
TOTALX3	,544	1,839
TOTALX4	,647	1,545

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Sesuai hasil uji tersebut membuktikan bahwa skor tolerance tiap variabel bebas >0,10 serta skor VIF masing-masing variabel < 10 maka kesimpulannya tidak ada multikolinieritas dalam variabel.

**Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2,115	,903			2,342	,021
TOTALX1	-,092	,062	-,206		-1,496	,138
TOTALX2	-,011	,064	-,022		-,164	,870
TOTALX3	,046	,065	,094		,705	,483
TOTALX4	-,037	,034	-,132		-1,075	,285

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Hasil uji di atas mengungkapkan bahwa skor signifikan tiap variabel ialah 0,870 pengetahuan wajib pajak, serta 0,483 untuk pelayanan fiskus, 0,138 untuk kesadaran wajib pajak dan 0,285 untuk sanksi perpajakan. Sehingga kesimpulannya bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dikarenakan angka signifikan > 0,05.

**Uji Hipotesis**

**Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	4,728	1,237		3,875	,000
TOTALX1	,474	,088	,526	5,387	,000
TOTALX2	-,049	,092	-,049	-,536	,593
TOTALX3	,193	,095	,194	2,009	,041
TOTALX4	,100	,048	,173	2,036	,045

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

- 1) Hasil uji t variabel pengetahuan wajib pajak. Berdasar hasil regresi skor  $t_{hitung}$  variabel ini senilai  $0,536 <$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$   $1,29053$  dan angka signifikan senilai  $0,593 >$   $0,05$  maka menerima  $H_0$  yaitu tidak ditemukan pengaruh bermakna pengetahuan wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.  $H_2$ : Pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh besar pada kepatuhan WP dan belum terbukti kebenarannya.
- 2) Hasil uji t X1. Terlihat dari hasil regresi skor  $t_{hitung}$  variabel ini senilai  $5,387 >$   $t_{tabel}$   $1,29053$  yang mempunyai angka sig.  $0,000 <$   $0,05$  maka tidak menerima  $H_0$ . Membuktikan bahwa secara signifikan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WP.  $H_1$  : Kesadaran wajib pajak mmeberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak, terbukti benar adanya.
- 3) Hasil pengujian t variabel sanksi perpajakan. Terlihat dari hasil regresi skor  $t_{hitung}$  variabel ini senilai  $2,036 >$  dibandingkan  $t_{tabel}$   $1,29053$  dengan angka signifikan senilai  $0,045 <$   $0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak. Membuktikan bahwa variabel sanksi perpajakan mmepunyai pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.  $H_4$  : Sanksi Perpajakan terdapat pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak terbukti kebenarannya.
- 4) Hasil uji t pelayanan pajak variabel. Terlihat dari hasil regresi bahwa skor  $t_{hitung}$  variabel ini senilai  $2,069 >$  dari tabel  $1,29053$  menggunakan nilai signifikansi  $0,041 <$  dari  $0,05$  artinya  $H_0$  tidak termasuk/ditolak. Memperlihatkan bahwa variabel pelayanan fiskus memberi pengaruh yang bermakna pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  $H_3$ : Kualitas layanan secara bermakna

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang terbukti benar.

### Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	105,687	4	26,422	28,422	,000 <sup>a</sup>
Residual	88,313	95	,930		
Total	194,000	99			

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berlandaskan pada tabel ANOVA membuktikan bahwa model regresi ini mempunyai skor  $F_{hitung}$  24,422 dengan angka signifikan senilai  $0,000 < 0,05$  berarti ditemukan pengaruh yang signifikansi antara  $X_1, X_2, X_3$  serta  $X_4$  secara bersamaan pada  $Y$ .

### Uji R<sup>2</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	,738 <sup>a</sup>	,545	,526	,964

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berlandaskan tabel tersebut, membuktikan bahwa Adjusted  $R^2$  untuk model ini senilai 0,526 yang artinya distribusi pengaruh semua variabel bebas terhadap  $Y$  senilai 52,6% sisanya  $(100\% - 52,6\%) = 47,6\%$  diterangkan oleh faktor lainnya diluar model yang diteliti.

### PEMBAHASAN

- 1) Hasil uji-t pengetahuan wajib pajak. Hasil regresi memperlihatkan bahwa skor  $t$  hitung variabel ini senilai  $0,536 < \text{skor } t \text{ tabel } 1,29053$  dengan angka sig.  $0,593 > 0,05$  yang berarti menerima  $H_0$  yaitu pengetahuan wajib pajak tidak memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil demikian selaras dengan penelitian Nelsi (2017) bahwa pengetahuan ataupun pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.
- 2) Sesuai dengan hasil uji-T variabel kesadaran wajib pajak. Terlihat dari hasil regresi bahwa skor  $t$  hitung variabel ini sebesar  $5,387 > \text{dari } t \text{ tabel } 1,29053$  dengan angka sig.  $0,000 < \text{dari } 0,05$  artinya  $H_0$  tidak termasuk. Menunjukkan bahwa cara pandang wajib

- pajak berdampak bermakna pada kepatuhan wajib pajak. Kian banyaknya orang yang tahu cara membayar pajak, semakin tinggi penerimaan pajak. Hasil demikian sesuai dengan pemaparan (Tulenan et al., 2017) bahwa persepsi wajib pajak memberi pengaruh besar pada kepatuhan wajib pajak.
- 3) Berlandaskan hasil uji  $t$  variabel pelayanan fiskus. Terlihat bahwa hasil regresi skor  $t_{hitung}$  variabel pelayanan fiskus senilai  $2,069 > t_{tabel} 1,29053$  dengan angka sig.  $0,041 < 0,05$  yang artinya tidak menerima  $H_0$ . Membuktikan bahwa variabel pelayanan fiskus memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal demikian sesuai dengan penelitian (Putri & Setiawan, 2017) yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.
  - 4) Berdasar hasil uji-t variabel sanksi pajak. Terlihat hasil regresi bahwa skor  $t$  hitung variabel ini senilai  $2,036 > t \text{ tabel } 1,29053$  dan angka sig.  $0,045 < 0,05$  maka menolak  $H_0$ . Memperlihatkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh variabel sanksi perpajakan pada kepatuhan WP. Penelitian ini selaras dengan (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) yang memaparkan bahwa sanksi perpajakan memberi pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak.

### Kesimpulan

Berlandaskan hasil uji hipotesis dengan uji regresi berganda, pengetahuan wajib pajak tidak mempunyai pengaruh bermakna pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surakarta. Hal demikian memperlihatkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak tidak mendapat pengaruh dari tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak.

Saran bagi petugas pajak ialah senantiasa meningkatkan kesadaran wajib pajak selama masa pandemi dengan menyampaikan informasi serta penyuluhan perihal fungsi perpajakan serta peraturan perpajakan yang berlaku, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan, pelayanan

perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Peneliti lebih perlu menambahkan variabel lain seperti tanggung jawab moral, pengenalan pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraeni, I. Y. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu*. Diponegoro: Journal of Social and Politic.
- [2] Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi.Semarang: Universitas*.
- [3] Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Destria Ayunda Rifana, I. L. (2021). Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Di KPP Pratama Surakarta Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, 22(01),2*
- [5] Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economic Vol.4 No1(Sept2017), 30-44*.
- [6] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Gunandi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan PT Niaga Swadaya*. Jakarta: PT Niaga Swadaya.
- [8] IHSAN, M. (2021, April 01). *Pandemi, Pelaporan SPT Tahunan Memuaskan*. Retrieved from <https://radarsolo.jawapos.com/ekonomi/01/04/2021/pandemi-pelaporan-spt-tahunan-memuaskan/>
- [9] James, S. &. (1997). *The Economics of Priciple, Taxation, Practise and Policy*. Europe: Prentice Hall.
- [10] Nurmantu, S. (2000). *Dasar-dasar Perpajakan*. Jakarta: Ind-Hil-Co.
- [11] Mardiasmo. 2016. *Perpajakan: Edisi Revisi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- [12]
- [13] Pohan, C. A. (2016). *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Teori, Nilai, Aplikasi PPN, dan Konsep*. Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.Jakarta.
- [14] Resmi, S. (2008). *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- [15] Resmi, S. (2009). *Perpajakan: Teori dan kasus. Buku 1 Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- [16] SSiahaan, M. P. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- [17] sragen, B. (2018, Februari 23). *Manfaat Fungsi dan Penggunaan Pajak*. Retrieved from <http://bppkad.sragenkab.go.id/index.php/manfaat-fungsi-dan-penggunaan-pajak/>
- [18] Sugiyono. (2012). *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Bandung: ALFABETA.
- [19] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Suliari dan Kardinal.
- [20] Supadmi, N. L. (2009). Memaksimalkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol 2*.
- [21] Susilawati, E. K. (2013). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana 2 ISSN: 2302- 8556, 345-357*.
- [22] Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia, E. k. (2008). Perpajakan Indonesia, Edisi*

---

*kedelapan, Buku Satu.* Jakarta: Salemba Empat.