

Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Risma Nugrahani¹, Sri Suryaningsum²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
rismanugrahani217@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to examine and analyse the effect of taxpayers awareness, tax knowledge, fiscus services, and tax sanctions on taxpayers. The data collection technique in this research used primary data in the form of a questionnaire with the incidental sampling method. The population in this study are all individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Sleman, total sample is 100 taxpayers. The data analysis technique used is the normality test, multiple linear regression test, and hypothesis testing by using SPSS. Based on the results of the tests that have been carried out, there are concluded that taxpayers awareness, fiscus services, and tax sanctions have an effect however tax knowledge didn't have an effect on taxpayers compliance.

Keywords: *tax compliance, awareness, tax knowledge, fiscus services, sanctions*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dengan metode incidental sampling. Populasi penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman, jumlah sampel sebesar 100 wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji normalitas, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis yang diuji menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh, namun pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *kepatuhan pajak, kesadaran, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar pemerintah Indonesia. Negara dalam menyelenggarakan pemerintahan memerlukan dana untuk membiayai pengeluaran baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Melalui pajak, pembangunan nasional yang berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan. Penerimaan dalam negeri sektor fiskal dalam beberapa tahun terakhir menjadi penerimaan utama dalam APBN. Oleh karena itu, pemerintah selalu mengupayakan agar penerimaan pajak terus meningkat se-optimal mungkin setiap tahun. Sistem pungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan dari *official assessment system*

menjadi *self-assessment system*. Dalam *official assessment system* fiskus mempunyai wewenang menentukan jumlah pajak yang terutang sesuai perundang-undangan perpajakan. Sedangkan *self-assessment system* memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan dan menghitung sendiri pajaknya. Perubahan sistem pemungutan pajak ini melibatkan tidak hanya fiskus saja, melainkan juga turut melibatkan peran aktif dari wajib pajak sendiri. Namun, dalam penerapan *self-assessment system* memiliki beberapa kelemahan yaitu adanya potensi bagi wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya akibat dari kurangnya kepatuhan akan pajak. Dalam hal ini, faktor kepatuhan wajib pajak menjadi penting dalam *self-assessment system*.

Kesadaran wajib pajak masih sulit untuk diwujudkan karena sebagian masyarakat masih beranggapan pajak seperti upeti dan hanya untuk kepentingan negara. Penyisiran langsung oleh petugas pajak ditemukan ada usaha-usaha yang belum memiliki NPWP, selain itu penyisiran juga dilakukan di kantor dinas yang didapati ASN yang tidak melaporkan SPT Tahunan orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak masih cukup rendah.

Pengetahuan mengenai perpajakan meliputi pemahaman terhadap informasi pajak, peraturan perpajakan, tata cara penghitungan dan pembayaran pajak. Rasio pajak Indonesia hingga tahun 2021 menjadi terendah se-Asia Tenggara yaitu sebesar 9,11%. Rasio pajak merupakan perbandingan antara penerimaan pajak dengan PDB. Menanggapi hal ini, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan baru untuk meningkatkan rasio pajak tersebut dengan reformasi pajak melalui UU No. 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan.

Pajak saat ini bisa dibayarkan melalui layanan daring, namun masih banyak wajib pajak yang membayarkan pajaknya dengan mendatangi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Oleh karena itu, penting bagi fiskus untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak serta membantu memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan fiskus ini termasuk pelayanan publik yang dijalankan di instansi pemerintah sehingga tidak berorientasi pada profit atau laba.

Sanksi pajak diciptakan sebagai alat pencegah atau preventif supaya para wajib pajak tidak melanggar norma yang dibuat serta menciptakan kepatuhan dalam melaksanakan perpajakannya. Dengan begitu, peraturan perpajakan akan terpenuhi oleh wajib pajak.

Penerapan sanksi ini juga dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak patuh. Sanksi-sanksi perpajakan terdiri atas sanksi administrasi, sanksi pidana, atau gabungan antara sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan data kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sleman diketahui jumlah wajib pajak yang terdaftar dan melaporkan SPT tahunan dalam empat tahun terakhir selalu mengalami kenaikan, tetapi jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan tidak sebanding dengan wajib pajak yang terdaftar. Persentase kepatuhan paling tinggi pada tahun 2019 yaitu sebesar 42% dan paling rendah di tahun 2020 sebesar 33%. Selama empat tahun 2018-2021 persentase kepatuhan selalu di bawah angka 50%, hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman masih rendah.

Penelitian dilakukan untuk menguji dan menganalisa apakah variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sleman, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi serta meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: (1) bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak; dan (4) bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, wajib pajak yang dikatakan patuh memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak badan yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Kesadaran wajib pajak

Menurut Hasibuan (2012) kesadaran merupakan sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai sikap wajib pajak yang secara sukarela dan dengan kesadaran sendiri menghitung dan membayarkan kewajiban perpajakannya. Selain itu kesadaran wajib pajak juga meliputi pemahaman akan pentingnya pajak, kesadaran akan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku serta kesadaran untuk mendaftarkan diri memperoleh NPWP.

Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang dipahami oleh wajib pajak mengenai perpajakan seperti pengetahuan dasar pajak, peraturan perpajakan terbaru, maupun tata cara pembayaran dan pelaporan pajak. Pengetahuan pajak ini bisa didapatkan baik secara formal melalui lembaga pendidikan resmi maupun secara informal melalui pelatihan atau seminar perpajakan (Khasanah, 2014). Melalui pendidikan formal seperti sekolah, umumnya materi perpajakan akan didapatkan pada bangku SMA sederajat pada rumpun ilmu ekonomi. Begitu juga pada perguruan tinggi, materi pajak wajib dipelajari pada fakultas ekonomi khususnya program studi akuntansi. Pengetahuan perpajakan juga bisa didapatkan melalui buku, internet, ataupun melalui undang-undang. Namun, peraturan perpajakan selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun mengakibatkan buku tentang perpajakan yang lama tidak lagi relevan dengan peraturan sekarang, sehingga diperlukan penyesuaian dan revisi. Perubahan peraturan ini dilakukan pemerintah dengan maksud

untuk mengoptimalkan kebijakan sebelumnya dan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan.

Pelayanan fiskus

Pelayanan fiskus memiliki pengertian sebagai cara petugas pajak dalam melayani, membantu mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Petugas pajak yang berkualitas apabila petugas dapat memberikan segala informasi yang akurat mengenai perpajakan seperti tata cara penghitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak kepada wajib pajak. Selain itu, faktor penting dalam pelayanan yaitu sikap fiskus selama melakukan pelayanan kepada wajib pajak seperti dapat berinteraksi dengan baik, ramah, dan sabar diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi (Suandy, 2016). Sanksi akan diberikan jika wajib pajak dengan sengaja ataupun tidak sengaja melanggar peraturan perundangan yang telah ditetapkan. Diharapkan masyarakat wajib pajak sebagai warga negara yang baik, patuh dalam membayar pajak tidak hanya karena takut akan sanksi yang diberikan, tetapi memang karena mengetahui betapa pentingnya pajak untuk negara. Menurut undang-undang sanksi perpajakan dibedakan menjadi dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana serta gabungan antara kedua sanksi tersebut.

Pengembangan hipotesis

Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian dari Ahmad dan Yushita (2018) pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Rifana et al (2021) yang menyatakan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Pravasanti dan Pratiwi (2021) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, adalah:

- H₁ : Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₂ : Terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₃ : Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₄ : Terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Diketahui populasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman yaitu sebanyak 325.579 wajib pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin*, dengan persamaan (1).

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

n merupakan jumlah sampel, *N* adalah jumlah populasi, *d* sebagai nilai presisi (ditentukan dalam penelitian ini sebesar 90% atau *a* = 0,10). Berdasarkan persamaan (1), jumlah sampel minimal dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{325.58}{1+325.58 (0,10)^2} \\ &= 99,97 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan didapatkan hasil 99,97 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Pengukuran dan definisi operasional variabel

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan membayarkan pajak sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak secara sadar dan tanpa paksaan membayarkan pajak terutangya serta memahami pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara demi pembangunan nasional. Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang dipahami oleh wajib pajak mengenai perpajakan, dalam segi sistem perpajakan maupun tata cara pembayaran pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak berupa membantu dan mengurus segala keperluan serta masalah perpajakan wajib pajaknya. Sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Metode Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Menurut Ghozali (2018) uji reliabilitas adalah alat untuk suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Dalam metode *Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Uji hipotesis

Pengujian statistik F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan persamaan model dalam menerangkan variasi yang terdapat pada variabel terikat. Nilai R^2 yang semakin mendekati 0 berarti kemampuan variabel bebas memengaruhi variabel terikat semakin lemah sebaliknya jika mendekati 1 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat.

Menurut Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) nilai t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian menggunakan data primer dengan instrumen berupa kuesioner, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menguji keandalan kuesioner yang dibuat. Kuesioner tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai instrumen yang mampu mengukur variabel

penelitian sesuai dengan indikator yang dibuat. Tabel 1, merupakan hasil uji validitas terhadap item-item pertanyaan dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y), kesadaran wajib pajak (X₁), pengetahuan perpajakan (X₂), kualitas pelayanan fiskus (X₃), dan sanksi pajak (X₄).

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi atau r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n - 2, n merupakan jumlah sampel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Diketahui jumlah sampel (n) = 100, jadi besarnya nilai df dapat dihitung 100 - 2 = 98 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,194. Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui nilai koefisien korelasi semuanya lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian valid

Tabel 1. Uji validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (R_{hitung})	R_{tabel} (n =100, 5%)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,637	0,194	Valid
	Y1.2	0,780	0,194	Valid
	Y1.3	0,742	0,194	Valid
	Y1.4	0,752	0,194	Valid
	Y1.5	0,722	0,194	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	X1.1	0,718	0,194	Valid
	X1.2	0,813	0,194	Valid
	X1.3	0,754	0,194	Valid
	X1.4	0,684	0,194	Valid
	X1.5	0,711	0,194	Valid
	X1.6	0,761	0,194	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	X2.1	0,568	0,194	Valid
	X2.2	0,614	0,194	Valid
	X2.3	0,518	0,194	Valid
	X2.4	0,530	0,194	Valid
	X2.5	0,539	0,194	Valid
	X2.6	0,564	0,194	Valid
	X2.7	0,574	0,194	Valid

Pelayanan Fiskus (X ₃)	X3.1	0,727	0,194	Valid
	X3.2	0,751	0,194	Valid
	X3.3	0,613	0,194	Valid
	X3.4	0,654	0,194	Valid
	X3.5	0,603	0,194	Valid
Sanksi Pajak (X ₄)	X4.1	0,581	0,194	Valid
	X4.2	0,756	0,194	Valid
	X4.3	0,713	0,194	Valid
	X4.4	0,555	0,194	Valid
	X4.5	0,652	0,194	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi jawaban atas item-item pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Tabel 2 merupakan hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 2. Uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,836	0,70	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	0,833	0,70	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	0,774	0,70	Reliabel
Tarif Pajak (X ₃)	0,831	0,70	Reliabel
Sanksi Pajak (X ₄)	0,830	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Data yang reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,70 maka dikatakan tidak reliabel. Pada tabel 2, diketahui bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel menunjukkan angka di atas 0,70, maka dapat disimpulkan data yang diuji reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak. Untuk menghasilkan pengujian yang akurat maka dilakukan uji

normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dikatakan data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 3 Uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63122734
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.035
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh hubungan sebab akibat antara variabel terikat (Y) dengan variabel-variabel bebas (X). Tabel 4 merupakan hasil uji regresi linier berganda.

Tabel 4. Uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.734	1.727		3.900	0.000
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.322	0.092	0.383	3.498	0.001
Pengetahuan Perpajakan (X2)	-0.152	0.081	-0.194	-1.874	0.064
Pelayanan Fiskus (X3)	0.195	0.098	0.212	2.004	0.048

Sanksi Pajak (X4)	0.244	0.078	0.284	3.122	0.002
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Pada tabel 4, dengan melihat angka *Unstandardized Coefficients Beta*, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda beserta analisisnya sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 6,734 + 0,322X_1 - 0,152X_2 + 0,195X_3 + 0,244X_4$$

Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) bernilai positif 0,322, artinya kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,322. Variabel pengetahuan perpajakan (X_2) bernilai -0,152, artinya pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika pengetahuan perpajakan mengalami peningkatan, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar -0,152. Variabel pelayanan fiskus (X_3) bernilai positif 0,195, artinya pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika pelayanan fiskus mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,195. Variabel sanksi pajak (X_4) bernilai positif 0,244, artinya sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika sanksi pajak mengalami peningkatan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,244.

Uji koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Sedangkan, jika nilai R^2 mendekati angka satu, maka kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat semakin besar. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Uji koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.596 ^a	0.355	0.327	1.665

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Pada tabel 5, uji koefisien determinasi (R^2) di atas, diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,327 atau 32,7%, yang berarti semua variabel bebas (X) berpengaruh terhadap

variabel terikat (Y) sebesar 32,7%, sedangkan sisanya sebesar 67,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Uji simultan atau uji statistik f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas diantaranya kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), pelayanan fiskus (X_3), dan sanksi pajak (X_4) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y).

Nilai signifikansi pada tabel uji statistik f sebesar $0,00 < 0,05$. Nilai F_{hitung} sebesar 13,051 dan $F_{tabel 4;97}$ sebesar 2,47 sehingga $13,051 > 2,47$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Tabel 6. Uji statistik F (Uji simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	144.761	4	36.190	13.051	0.000 ^b
Residual	263.429	95	2.773		
Total	408.190	99			

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Uji signifikansi parsial (uji t) menguji apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Uji signifikansi parsial (uji t) dilihat dari nilai signifikansi, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, namun jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 4, didapatkan nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak sebesar $0,001 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi variabel pengetahuan perpajakan sebesar $0,064 > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari tabel uji signifikansi parsial (uji t) didapatkan nilai signifikansi variabel pelayanan fiskus sebesar $0,048 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan

bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi variabel sanksi pajak sebesar $0,002 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis pertama diterima, maka dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman didapatkan hasil bahwa terdapat 98% responden menjawab setuju hingga sangat setuju atas pernyataan “pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk pembangunan negara”. Selain itu pada pernyataan “saya memilih untuk selalu membayar pajak tepat waktu” terdapat 96% responden menjawab setuju hingga sangat setuju. Dari hasil kuesioner juga dapat diketahui wajib pajak dengan kesadarannya dan senang hati membayarkan pajak serta melaporkan SPT, wajib pajak sadar jika sudah memiliki NPWP wajib untuk membayarkan pajaknya serta jika membayarkan pajak tidak sesuai dengan nominal akan merugikan negara.

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya kesadaran dari dalam diri wajib pajak maka akan mendorong untuk membayarkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan Pravasanti dan Pratiwi (2021) serta Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial diperoleh nilai signifikansi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,064 lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis kedua ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tinggi atau rendahnya pengetahuan seseorang tentang pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penyebaran kuesioner di KPP Pratama Sleman didapatkan hasil 23% responden menjawab tidak setuju hingga sangat tidak setuju

pada pernyataan “sosialisasi perpajakan telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun terakhir” serta 11% responden menanggapi tidak setuju hingga sangat tidak setuju pada pernyataan “wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri”.

Faktor lain yang dimungkinkan dapat menyebabkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh yaitu karena pandangan atau persepsi masyarakat tentang pajak yang merupakan kewajiban yang harus dipatuhi dan bersifat memaksa bagi warga negara yang sudah berpenghasilan sesuai peraturan perundang-undangan dan dapat dikenai sanksi atau dipidanakan jika tidak mematuhi peraturan tersebut, karena persepsi ini wajib pajak baik yang pengetahuan perpajakannya tinggi maupun rendah harus tetap membayarkan pajak karena memang sudah menjadi peraturan negara. Selain faktor persepsi masyarakat, tidak berpengaruhnya variabel pengetahuan perpajakan juga disebabkan oleh rata-rata pendidikan responden yang ditemui peneliti di KPP Pratama Sleman. Rata-rata responden berpendidikan cukup rendah yaitu 40% berpendidikan SMA/Sederajat, semakin rendah pendidikan seseorang pengetahuan akan pajak juga semakin rendah.

Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan bukan merupakan faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Ahmad dan Yushita (2018) serta Utami dan Amanah (2018) yang menyatakan pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian ini sesuai dengan Wahyuni (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,048 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga diterima, maka dapat disimpulkan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman, 93% responden memberikan jawaban setuju hingga sangat setuju pada pernyataan “petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak” kemudian 95% responden menjawab pernyataan “dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas dan mengarahkan tanpa memengaruhi wajib pajak” dengan kriteria setuju hingga sangat setuju. Didapatkan juga hasil bahwa wajib pajak menilai petugas fiskus memberikan informasi, penjelasan, dan solusi yang tepat dan mudah dimengerti,

wajib pajak merasa tertolong dan diuntungkan dalam waktu dan pelayanan karena kualitas pelayanan yang memuaskan dari petugas fiskus, selain itu ada fasilitas *call center* yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai sarana berkonsultasi secara daring selain datang langsung ke kantor pelayanan pajak.

Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan oleh pegawai fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan Pravasanti dan Paratiwi (2021) serta Ahmad dan Yushita (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat diterima, maka dapat disimpulkan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman, terdapat 83% jawaban setuju hingga sangat setuju pada pernyataan “pajak bersifat memaksa sehingga terjadi pelanggaran maka akan dikenai sanksi”, kemudian sebesar 86% responden menjawab setuju hingga sangat setuju pada pernyataan “sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana”. Wajib pajak akan berusaha menghindari perilaku yang mengakibatkannya menerima sanksi perpajakan, serta lebih giat melaksanakan kewajiban perpajakan karena adanya sanksi.

Semakin tegas sanksi pajak yang ditetapkan pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan Putri et al (2019) serta Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sleman. Setelah dilakukan penelitian dan hasil penelitian telah diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang bermanfaat bagi instansi pajak dan pemerintah sebaiknya giat melakukan sosialisasi kepada masyarakat bekerjasama dengan pemerintah daerah atau perangkat desa. Sosialisasi bisa mengenai peraturan perpajakan terbaru, tata cara penghitungan pajak sampai dengan pelaporan pajak. Instansi pajak dan pemerintah juga harus tegas dalam penegakan sanksi sesuai peraturan perpajakan yang berlaku bagi para wajib pajak yang tidak membayarkan pajak ataupun wajib pajak yang terlambat dalam penyeteroran pajak. Pemberian sanksi ini bermaksud untuk memberikan efek jera sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakan. KPP Pratama Sleman sebaiknya terus melakukan peningkatan dalam segi pelayanan kepada wajib pajak, peningkatan sarana dan prasarana, serta fasilitas pendukung lainnya sehingga wajib pajak yang datang merasa nyaman dan senang sehingga meningkatkan kepatuhan.

Bagi wajib pajak agar lebih meningkatkan kepatuhan pajaknya dengan cara melaporkan penghasilannya ke kantor pajak untuk mendapatkan NPWP dan rutin membayarkan pajak secara tepat waktu, karena dengan membayarkan pajak berarti masyarakat ikut berkontribusi dalam pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan peningkatan fasilitas umum. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah atau menggunakan variabel bebas yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat diketahui faktor-faktor lainnya yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Yushita, A. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. *Jurnal Fakultas Ekonomi UNY*.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gukguk, E. S. R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics, Accounting and Business Journal* 1(1).
- Hartono. (2008). *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kurniawati, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM Bakpia di Provinsi D.I.Y). Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Indonesia.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Prabawa, J. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada UMKM di Kapanewon Kokap, Kabupaten Kulon Progo). Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Indonesia.
- Putri, N. P., Tanno, A., Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Benefita*, 4(2).
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan, Jilid 1 dan Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan., H, Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., Tho'in, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(01).
- Safitri, D., Silalah, S.P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 20(2).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. (7th ed). United Kingdom: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Siahaan, S., Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1).
- Suandy, Erly. (2013). *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia Edisi 11 – Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, S.P. (2018). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-Billing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Badan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Kebumen).
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Indonesia.