

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Sidenreng Rappang

Andi Sri Kumala Putri P¹, Ari Ayu², Romy Nugraha JS³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: ¹malaput02@gmail.com, ²ariayulennarii@gmail.com, ³romynugraha7@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the factors that affect the compliance level of individual taxpayers at the Sidenreng Rappang Regency Tax Service Office, seeing the phenomenon that occurs at this time, the level of taxpayer compliance has decreased greatly from year to year. This study used a quantification method using a questionnaire in data collection. With multiple linear regression using SPSS Software Version 21. The findings in this study are that the quality of fiscus services has a positive and significant effect on taxpayer compliance. The better the service provided to the taxpayer, the higher the taxpayer's compliance rate. The second finding in this study is that taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, meaning that the higher the level of taxpayer awareness about the importance of taxes, the level of taxpayer compliance also increases. The third finding is , Taxpayer knowledge positively affects taxpayer compliance. Increasing taxpayer knowledge about taxes, it will increase taxpayer compliance.

Keywords: *Fiscus Services, Taxpayer Awareness, Taxpayer Knowledge, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Sidenreng Rappang, melihat fenomena yang terjadi pada saat ini, tingkat kepatuhan wajib pajak sangat menurun dari tahun ke tahun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data. Dengan regresi linier berganda yang menggunakan *Software SPSS Versi 21*. Temuan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan kedua pada penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak tentang pentingnya pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak ikut meningkat. Temuan ketiga adalah , Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

1. PENDAHULUAN

Kesejahteraan rakyat dapat ditingkatkan dengan adanya pemerintahan yang baik, pelaksanaan pembangunan yang merata disegala bidang. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya pembiayaan yang memadai. Dana yang dibutuhkan dalam peningkatan kesejahteraan rakyat dapat diperoleh dari potensi alam negara maupun yang dihimpun dari masyarakat ke negara dalam bentuk pajak dan denda lainnya.

Penghimpunan dana dalam bentuk pajak harus berpedoman pada ketentuan perpajakan yang ada. Indonesia menganut *system self assessment* dalam pemungutan pajak. Sistem ini menugaskan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, menyeter dan melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang. Berdasarkan undang-undang perpajakan Direktorat Jendral Pajak berfungsi mengawasi masyarakat dalam pelaksanaan *system self assessment* sehingga berwenang dalam pengukuhan sebagai wajib pajak, penetapan besarnya pajak yang terutang jika masyarakat tidak membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang perpajakan (Waluyo dalam Tika, 2006)

Kepatuhan wajib pajak yang mii disebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pajak dan rendahnya pelayanan petugas pajak. Wajib pajak beranggapan bahwa mereka tidak berperan serta dalam pungutan pajak karena mereka menganggap belum merasakan manfaat dari pembayaran pajak. Sampai saat ini Sebagian besar wajib pajak berpresepsi negative terhadap aparat pajak karena rendahnya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Wajib pajak merasa petugas pajak kurang berkualitas dan profesioanal sehingga kepatuhan wajib pajak semakin rendah.

Tabel 1 Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten sidenreng rappang

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Efektif	Jumlah SPT Tahunan	% Kepatuhan wajib pajak
2012	20.127	19.522	7.757	39.73%
2013	22.105	21.496	6.140	28.56%
2014	24.526	23.917	6.005	25.10%

Sumber : Budyanti (2015)

Data tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Sidrap dari tahun 2012 hingga tahun 2014 semakin menurun. Kondisi tersebut menjadi hal yang memperhatikan sehingga memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dessy (2016) di KPP Pratama Kali Deres yang menemukan bahwa terdapat empat factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan dasar perajakan, penerapan *e-filing*, tingkat Pendidikan dan tingkat pendapatan. Penelitian ini dilengkapi oleh penelitian Bayu Caroko dkk (2015) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Ditemukan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak maka para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi (Attribution Teory)

Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri. Persepsi seseorang dalam membuat penilaian terhadap orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal dan ekseternal seseorang. Teori atribusi sangat untuk menjelaskan tujuan di atas

Menurut Robbins dalam jatmiko (2006), teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, dengan kata lain situasi memaksa individu dalam berperilaku.

Penentuan internal dan eksternal menurut Robbins dalam Jatmiko : 2006 terbagi pada tiga faktor :

- a. Kekhususan (kesedirian atau distinctiveness)
- b. Konsensus
- c. Konsisten

Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dalam Febriana 2016) menurut (Bandura dalam Jatmiko 2006) proses pembelajaran sosial meliputi :

1. Proses perhatian (*attentional*)
2. Proses penahanan (*retention*)
3. Proses produksi motorik (*reinforcement*)
4. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses perhatian yaitu pembelajaran dari pengamatan terhadap orang lain atau model. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan atau perilaku model. Proses produksi motorik adalah proses meniru tindakan model dalam hal perbuatan. Sedangkan proses penguatan adalah proses seseorang disediakan rangsangan positif atau motivasi sehingga berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Melalui pengamatan dan pengalaman wajib pajak terhadap manfaat yang dirasakan pada pembangunan maka wajib pajak akan taat dan tepat waktu membayar pajak

Pajak

Undang - Undang No 28 tahun 2007 menyebutkan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara begi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Djajadiningrat dalam Halim, Ick dalam Ilhamsyah dkk (2016 : 3) Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib pajak kepada negara yang pemungutannya bersifat memaksa dan digunakan demi keperluan masyarakat dan negara namun bukan imbalan secara langsung.

Kualitas Pelayanan Fiskus.

Segala bentuk yang melibatkan suatu pelayanan tentu akan menjadi tolak ukur bagi seseorang yang terlayani. Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari apa yang akan ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berkomunikasi langsung dengan pemberi layanan. Mengingat hal tersebut dapat menimbulkan dampak yang cukup hebat dalam menggaet pelanggan contohnya dalam kepatuhan wajib pajak untuk membayar iuran pajak. Maka patut para pemberi layanan harus diberikan perhatian dan pelatihan lebih yang memadai untuk mendukung kemajuan pajak negara.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Menurut Boediono dalam Sri (2011: 49) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Penelitian terdahulu

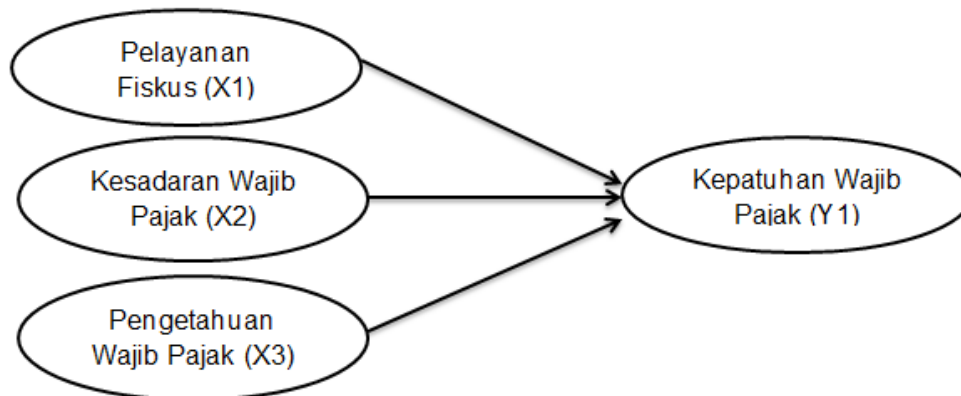
Penelitian ini adalah hasil Salinan oleh beberapa peneliti terdahulu, menurut Nafsi (2014) yang telah melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku ukm sesudah penerapan peraturan pemerintah no.46 tahun 2013. Dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan peraturan pemerintah no. 46 tahun 2013.

Selanjutnya penelitian oleh Yuniatuti (2016) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada WPOP di KPP pratama Surakarta), hasil penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dessy (2016) juga melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus KPP pratama kalideres). Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode system random sampling dan jumlah sampel 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya, pengetahuan dasar perpajakan, penerepan e-feling, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu dan tinjauan teoritis maka peneliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**
Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak. Jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan
- H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**
Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu factor penting dalam mewujudkan kepatuhan membayar pajak. Safri Numatu dalam supirman (2014) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat terhadap pelaksanaan fungsi negara yang menggerakkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya memenuhi pajak.
- H3 : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**
Pengetahuan pajak adalah informasi perpajakan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan mematuhi pedoman atau strategi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Jika dihubungkan dengan motivasi, maka motivasi meningkat yang disertai dengan peningkatan pengetahuan tentang perpajakan menyebabkan wajib pajak sadar untuk membayar pajak

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian metode kuantitatif. Data diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang. Jenis data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang tengah membayar pajak di KPP Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang.

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang. Waktu penelitian dan penyusunan dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan. Mulai September – Desember 2022.

Jenis dan Sumber Data

Data primer yang diperoleh dari daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Data Sekunder berupa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT yang diperoleh dari KPP wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan metode survey dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada responden di KPP Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang. Data sekunder diperoleh dengan metode dokumentasi yang mempelajari dan mengumpulkan data yang berasal dari Laporan KPP Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang dan sumber lain yang relevan.

Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang ada di KPP Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang. Jumlah wajib pajak yang terdaftar menurut *database* di KPP Pratama Sidrap yaitu sebanyak 24.526 wajib pajak, yang terdiri dari 2.631 wajib pajak badan 21.895 wajib pajak orang pribadi. Tetapi tidak semua WP OP efektif ini menjadi obyek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel.

2. Sampel

Teknik sampling menggunakan simple random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kabupaten Sidenreng Rappang. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Persen

Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleror atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1. Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sample dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{23917}{1 + 23917 (0,1)^2} = \frac{23917}{240,17} = 100 \text{ (dibulatkan)}$$
$$n = 99,58 \rightarrow 100$$

Jumlah sampel penelitian berdasarkan perhitungan diatas yaitu sebesar 99,58 yang kemudian menjadi 100 sampel wajib pajak.

Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata – rata (mean), nilai maksimum, nilai minimum dan nilai standard deviasi dari data penelitian.

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang berlandaskan bukti sampel dan teori probabilitas yang digunakan untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar oleh karena itu harus ditolak. Atau hipotesis tersebut tidak wajar oleh karena itu harus ditolak mason dan lind dalam arum (2012).

Untuk menguji pengaruh masing-masing variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji statisti t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali 2009:88).

Uji t dapat juga dilakukan dengan hanya melihat nilai signifikansi t. Masing - masing variabel yang terdapat pada output hasil regresi menggunakan SPSS. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada 0.05 (untuk tingkat signifikansi=5%), maka variabel independen secara satu persatu berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari pada 0.05 maka variabel independen secara satu persatu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Metode Analisis

Analisis data ini menggunakan teknik analisis linear berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variable independen dengan variable dependenan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. heit dkk dalam Arum (2012) menyatakan bahwa regresi linear berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan deari beberapa variabel sekaligus.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
b ₀	= konstanta
X ₁	= Mutu Layanan Fiskus
X ₂	= Kesadaran wajib pajak
X ₃	= Pengetahuan Wajib Pajak
b ₁ , b ₂ , b ₃	= koefisien regresi yang akan dihitung
ε	= faktor kesalahan regresi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

1. Uji F

Atau uji secara parsial data dapat dikatakan berpengaruh secara parsial jika nilai F adalah signifikan < 0.05. Adapun interpretasi data sebagai berikut:

Tabel 13. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.566	3	5.855	8.337	.000 ^b
	Residual	67.424	96	.702		
	Total	84.990	99			

Berdasarkan tabel diatas untuk uji F dapat dilihat bahwa nilai F pada tabel adalah sebesar 8.337 atau dikatakan secara parsial semua variabel dependen yakni variabel pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan variabel Pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yakni variabel kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$

2. Uji T

Atau uji secara simultan, adalah untuk menguji seberapa besar hubungan yang dihasilkan jika variabel X diuji secara bersama-sama terhadap variabel Y. Adapun uji pengaruh secara simultan adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Uji Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.182	.83805

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square, bahwa jika variabel pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan variabel Pengetahuan pajak diuji secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak maka memberikan pengaruh sebesar 0.182 atau 18.2%. Sehingga dapat diasumsikan bahwa masih terdapat 81.8% variabel-variabel selain variabel pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan variabel Pengetahuan wajib pajak yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah yang tidak diteliti pada penelitian ini

3. Uji Regresi

Pada uji ini adalah untuk menguji hipotesis apakah variabel variabel pelayanan fiskus (X1), kesadaran wajib pajak (X2) dan variabel Pengetahuan wajib (X3) pajak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak atau tidak berdasarkan nilai signifikansi yang diharapkan kurang dari 0.05 atau sig < 0.05. Adapun uji regresi didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.739	.559		1.322	.189
	Pelayanan_Fiskus_X1	.227	.104	.204	2.182	.032
	Kesadaran_Wajib_Pajak_X2	.296	.101	.272	2.944	.004
	Pengetahuan_Wajib_Pajak_X3	.213	.096	.209	2.220	.029

Berdasarkan tabel 15 pada uji regresi dapat dilihat bahwa terdapat 2 variabel yakni variabel *Efficiency* dan variabel *Reliability* yang tidak signifikan. Atau dapat diinterpretasikan seperti dibawah ini:

1. Variabel pelayanan fiskus (X1) nilai signifikansinya adalah $0.032 < 0.05$ dengan nilai beta 0,204 dengan nilai t table sebesar 2.182 sehingga dapat dikatakan variabel ini berpengaruh positif signifikan atau variabel *efficiency* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel kesadaran wajib pajak (X2) nilai signifikansinya adalah $0.004 < 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.272 dan nilai t table sebesar 2.944 sehingga dapat dikatakan signifikan atau variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel Pengetahuan wajib pajak (X3) nilai signifikansinya adalah $0.029 > 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.209 dan nilai t table sebesar 2.220 sehingga dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Uji Hipotesis

Berdasarkan uji hipotesis data yang telah diajukan pada bab 2, dapat dibuktikan :

H1 : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji statistik variable pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,032 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima atau H0 diterima dan H1 uji statistik variabel

pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0.032 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau H₀ di terima dan H₁ = ditolak.

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji statistic pada variable kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0.004 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau H₀ diterima H₁ = Ditolak.

H3 : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji statistic variable Pengetahuan wajib pajak uji statistik variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0.029 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau H₀ di terima dan H₁ = ditolak.

Pembahasan

Kualitas pelayanan wajib pajak sebagai alat untuk mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas fiskus sehingga dapat menyesuaikan antara harapan wajib pajak, kualitas pelayanan, dapat mewujudkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta berbagi harapan saat menyampaikan layanan dengan wajib pajak. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak adalah fiskus selalu menangani pengaduan masyarakat dengan cepat, hal ini dapat didukung jika fiskus sebagai pelayan pajak memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perundang-undangan perpajakan dan membantu pembayar pajak. untuk meningkatkan kinerja mereka. informasi pajak mereka.

Kualitas dalam melayani adalah hal yang sangat penting bagi seorang fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dengan cara mengedukasi wajib pajak mengenai tarif pajak yang tepat dan benar jika terdapat pembayaran denda atau sanksi kepada wajib pajak sesuai dengan aturan, selain itu edukasi dari petugas pajak kepada wajib pajak agar selalu memberikan penyuluhan dan bimbingan kepada wajib pajak agar wajib pajak memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan Pengetahuan perpajakan sesuai aturan. Selain itu petugas pajak juga diharapkan sigap dalam memberikan keputusan atau jawaban atas keberatan yang diajukan wajib pajak tiga bulan setelah diterimanya surat permohonan keberatan. Pelayanan fiskus merupakan salah satu hal penting didalam membuat wajib pajak menjadi patuh.

Kesadaran dalam membayar pajak sangat penting pembayar pajak adalah faktor terpenting dalam mencapai kepedulian dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Safri Numatu dalam supirman (2014) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi Pengetahuannya untuk membayar. Dalam rangka mewujudkan wajib pajak taat melaporkan dan membayar pajaknya, hal ini berpulang dari jika wajib pajak menyadari bawah pajak adalah iuran wajib kepada negara untuk kepentingan rakyat, fasilitas umum dan pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah sebab pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi.

Bentuk kesadaran lain untuk menunjang ketaatan wajib pajak didalam menaati aturan adalah mengisi SPT dan melaporkannya tepat waktu agar terhindar dari sanksi dan denda. Pada hakikatnya sanksi dan denda atas keterlambatan membayar pajak upaya pemerintah dalam menertibkan wajib pajak agar patuh membayar serta melaporkan pajaknya.

Pengetahuan Pajak adalah informasi tentang pajak yang diperoleh oleh wajib pajak, sebagai acuan dalam mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan Pengetahuannya dibidang perpajakan. Maka dari itu Ketika dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan bertambahnya pengetahuan pajak seseorang. Karena semakin meningkatnya pengetahuan wajib pajak, mereka akan menyadari pentingnya membayar pajak dan konsekuensi jika tidak patuh akan pajak.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Soraya Dhabtun Nafsi (2014), Tika Yuniatuti (2016), Dessy (2017), Bayu Caroko dkk (2015), Cyndi dan yenni (2013), Adelya Veronica (2015), Agus Nugroho Jatmiko (2006), Rika rahmadiani (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Adapun simpulan dari hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menandakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak serta semakin tinggi tingkat pengetahuan tentang pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Saran

Pengetahuan tentang pajak menjadi hal yang mendasar untuk wajib pajak agar memahami tentang hak dan kewajibannya sehingga meningkatkan kesadaran akan kewajiban pajaknya. Dan pelayanan fiskus harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aisyah Dwi Budianty. 2015 *Pengaruh sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak*. Makassar : Universitas Sultan Hasanuddin.
- [2] Aldeya Veronica. 2015 *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru*. Jurnal.Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015)
- [3] Agus Nugroho Jatmiko. 2006 “*Pengaruh sikap wajib pajak oada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fisku dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*” (*study empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Malang*) Pscasarjana Universitas Diponegoro. Semarang, 2006
- [4] Bayu Caroko dkk. 2015.*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.1 No. 1 Januari 2015.
- [5] Cindy Jotopurno modan Yenni Mangoting. 2013 *Pengaruh Kesadaran , Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya*.jurnal tax &accounting review, Vol.1, No.1, 2013.
- [6] Dessy. 2017. “*Analisis Faktor – factor yang mempengaruhi kepatuhan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta*” Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2017
- [7] Ghozali imam. 2009 “*Apliksi Analisis Multivariate dengan program SPSS.*” Penerbit :Universitas Diponegoro, Semarang.
- [8] Harjanti puspa arum. 2012 “*pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas study empirid KPP Pratama Cilacap*” Skripsi Universitas diponegoro. Semarang, 2012
- [9] Loekman Soetresno, 1994 *Optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan diperkotaan* : Suatu perspektif sosiologis, Jakarta Direktorat djenral pajak.
- [10] Ni putu Arisa dewi dan Naniek Noviari (2017) *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus Dan sanksi perpajakan pada kemauan Mengikuti Tax Amnesty*. Vol. 19.2 .Mei/2017:1378-01405 ISSN: 2302-8556
- [11] Prof.Dr. Sugiyono. 2017 *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D* Alfabeta : Bandung Randi
- [12] Ilhamsyah dkk. 2016 *Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi*

Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vo. 8 No.1 2016.

- [13] Rika Rahmadian. 2013 “*pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan*” Skripsi Scholl of Accounting. Jakarta 2013
- [14] Soraya Dhabtun Nafsi. 2014 *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Ukm Sesudah Penerapan Peraturan Pemerintah*. Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [15] Sri Rustiya ningsih. 2011 *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*.Widyawarta No. 02 Tahun XXXV/ Juli 2011 ISSN 0854-1981
- [16] Supirman Hamdani. 2014 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bandung Karees)*” Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2014.
- [17] Tika Yuniastuty. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta