

ANALISIS FAKTOR KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Anisa Putri*), Nur Diana**), Dwiyani Sudaryanti***)

Universitas Islam Malang

Email : anisaputrirwp@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of awareness of paying taxes, knowledge of tax regulations, and the service of the tax authorities on individual taxpayer compliance. The sample used in this study are taxpayers who have NPWP and are registered at KPP Pratama Malang Utara. At the same time, the sample used in this research is purposive sampling. The sample for this study has the following criteria: a.) taxpayers registered at KPP Pratama Malang Utara. b.) individual tax with a single job as an employee. The results of this study indicate that the awareness of paying taxes and knowledge of tax regulations do not affect individual taxpayer compliance. In contrast, the tax service variable positively affects individual taxpayer compliance.

Keywords: *awareness of paying taxes, knowledge of tax regulations, tax service services, and individual taxpayer compliance.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan Negara maupun Daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan Negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah Daerah merupakan sumber penerimaan Daerah di dalam APBD. Pemerintah memiliki peranan penting dalam kehidupan ekonomi suatu Negara. Pemerintah harus melakukan pengendalian terhadap kondisi yang tengah terjadi dan mengevaluasinya kemudian merancang suatu aturan untuk membuat perekonomian menjadi lebih baik. Dalam melaksanakan kegiatannya, Negara memerlukan adanya aliran dana untuk menjalankan roda pemerintahan. Dana yang telah diperoleh dari beberapa sektor penerimaan APBN akan digunakan untuk keberlangsungan atau pengeluaran Negara, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa: “pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak harus lebih mengarah pada upaya untuk meningkatkan penerimaan dengan berbagai program. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak ataupun petugas pajak. Namun, sangat dibutuhkan sekali peran aktif wajib pajak itu sendiri. Di Indonesia sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan adalah *Self Assessment*. *Self Assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan tanggungjawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus

dibayar hal ini menjadi dasar kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dan menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk menacapai keberhasilan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak timbul oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Simanjuntak dan Mukhlis (2012) berpendapat beberapa faktornya antara lain pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, sanksi dan keadilan. Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas (2012) menunjukkan bahwa tarif pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Ilmu dan Pengembangan Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan mengenai perpajakan khususnya dalam kepatuhan pajak. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan literature bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Direktorat Jendral Pajak, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanandan pemberian sanksi perpajakan.
 - b. Bagi wajib pajak, hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.
 - c. Bagi Tax Center, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literature dan referensi untuk para anggota dalam melakukan pembelajaran dan penelitian terkait upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian Terdahulu

Ramadiansyah, dkk (2014) dalam penelitiannya dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari), dengan jumlah responden 50 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari, analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil yang

diperoleh menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak, variabel pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak, variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak, variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak, dan variabel kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kemauan membayar pajak.

Andinata (2015) dalam penelitiannya dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya), dengan 100 orang responden dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Fitria (2017), dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan 100 orang responden dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; 2) Pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; 3) Secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rioni dan Saraswati (2018) dalam penelitiannya dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat, dengan 100 orang responden dan data diolah dengan menggunakan model regresi berganda. Hasil penelitian ini dengan menggunakan uji F membuktikan bahwa secara simultan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan serta sanksi administratif berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara parsial dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, serta sanksi administratif berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Raharjo, dkk (2020) dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020), Penelitian ini menggunakan convenience sampling dengan jumlah sampel sebanyak 72 orang. Data penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak hanya tarif pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan secara simultan, pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Triogi, dkk (2021) dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara, dengan 100 orang responden dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara Tahun Pajak 2020.

Hasil penelitian Adhikara et al (2022) Tax Aknowledge berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kemampuan membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Efek tidak langsung lebih tinggi daripada efek langsung pada hubungan antara pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kemampuan membayar pajak pada kepatuhan pajak. Variabel kesadaran membayar pajak akan berfungsi sebagai variabel intervening.

Teori Atribusi (*attribution theory*)

Suherman (2020:22) Teori Atribusi (*attribution theory*) yang dikemukakan oleh Friezt Heider (1958) dalam bukunya yang berjudul *The Psychology Interpersonal Relations* bahwa “jika anda melihat perilaku orang lain, maka anda juga harus melihat sebab tindakan seseorang”.

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan yaitu teori yang menjelaskan mengenai suatu kondisi atau usaha bagaimana seseorang tersebut dapat taat terhadap perintah ataupun peraturan hukum yang telah diberikan. Artinya, kepatuhan terkait perpajakan sendiri merupakan ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 138) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Azmi (2018:28) Kesadaran membayar pajak adalah bukti dari mengertinya arti pajak bagi individu wajib pajak itu sendiri. Dengan pengertian lain pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayar oleh wajib pajak dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan

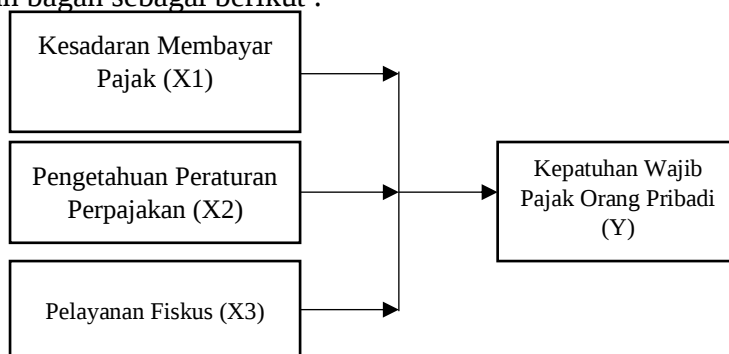
Pengetahuan akan Peraturan Perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2011).

Pelayanan Fiskus

Arum, (2012) Pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan teori yang telah dikemukakan di atas, serta melihat hasil penelitian terdahulu, maka penulis menggambarkan kerangka konseptual yang digambarkan dengan bagan sebagai berikut :



Penelitian ini menguji bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan peraturan perpajakan (X2), dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan hasil penelitian empiris maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H1 : Kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1a : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1b : Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1c : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METEDOLOGI PENELITIAN

Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu (Sugiyono, 2020:17). Dan jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional, menurut Sugiyono (2013), penelitian korelasional adalah penelitian yang sifatnya menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Di Jl. Jaksa agung suprpto No. 29-31 Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112.

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021 sampai Juni 2022.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Sampel untuk penelitian ini harus memiliki kriteria sebagai berikut.

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
2. pajak orang pribadi dengan pekerjaan tunggal sebagai karyawan.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Devano dan Rahayu (2006:110) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Instrumen penelitian ini menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (2020). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin, yaitu: poin 1 = Sangat Tidak Setuju; poin 2 = Tidak Setuju; poin 3 = Setuju; dan poin 4= Sangat setuju. Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir SPT dengan benar dan jelas.
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar.
- c. Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.
- d. Tidak pernah menerima surat teguran.

Kesadaran membayar pajak (X1)

Menurut Azmi (2018:28) Kesadaran membayar pajak adalah bukti dari mengertinya arti pajak bagi individu wajib pajak itu sendiri. Dengan pengertian lain pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayar oleh wajib pajak dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Wajib pajak yang memiliki kesadaran akan membayar pajaknya secara sukarela dan disiplin dalam hal ketepatan waktu membayar ataupun melaporkan SPT.

Instrumen penelitian ini menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Azmi (2018:30). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin, yaitu: poin 1 =

Sangat Tidak Setuju; poin 2 = Tidak Setuju; poin 3 = Setuju; dan poin 4= Sangat setuju. Menurut Rahmanto dalam Azmi (2018:30), indikator untuk kesadaran wajib pajak, sebagai berikut:

- a. membayar pajak karena kesadaran sendiri.
- b. dengan senang hati dan sukarela untuk membayar pajak dan melaporkan SPT.
- c. sadar memilih untuk selalu membayar pajak tepat waktu.
- d. sadar bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung sangat merugikan negara.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X2)

Pengetahuan wajib pajak adalah cara wajib pajak mengetahui apa yang menjadi kewajiban perpajakannya melalui informasi ataupun data-data mengenai pajak yang berupa pajak apa yang akan dibayar, tarif pajak, manfaat pajak, dampak ataupun sanksi yang akan dikenakan dan peraturan pajak lain. Instrumen penelitian ini menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014:46). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin, yaitu: poin 1 = Sangat Tidak Setuju; poin 2 = Tidak Setuju; poin 3 = Setuju; dan poin 4= Sangat setuju. Indikator untuk mengukur pengetahuan peraturan perpajakan adalah sebagai berikut.

- a. mengetahui bahwa pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.
- b. mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.
- c. mengetahui dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini yaitu menghitung,memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri.
- d. mengetahui bahwa tarif pajak yang saya gunakan berlaku saat ini.

Pelayanan Fiskus (X3)

Pratiwi (2014:38) Pelayanan fiskus adalah memberikan layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. Pelayanan fiskus adalah segala usaha untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dapat dilihat apakah wajib pajak tersebut mengerti dengan kewajiban pajaknya dalam hal jenis pajak apa yang akan dihitung, jenis setoran apa yang akan dibayar wajib pajak dan bagaimana melaporkan pajak tersebut atau SPT dengan menggunakan *e-sytem* seperti *e-filling* dan *e-billing*. Menurut Winerungan dalam Pratiwi (2014:38),

Instrumen penelitian ini menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2014:38). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala likert 4 poin, yaitu: poin 1 = Sangat Tidak Setuju; poin 2 = Tidak Setuju; poin 3 = Setuju; dan poin 4= Sangat setuju. Indikator untuk mengukur pelayanan fiskus adalah sebagai berikut.

- a. Pelayanan yang diberikan fiskus cepat dan tepat.
- b. Pelayanan diberikan dengan penuh tanggung jawab.
- c. Pelayanan fiskus dilakukan dengan ramah, sopan dan dapat dipercaya.
- d. Fiskus mengetahui dan memahami kebutuhan pelayanan wajib pajak.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik yang berupa analisis regresi linear berganda dengan alat perangkat komputer program SPSS 16 *for windows*. Model regresi linear berganda dapat digunakan dalam penelitian ini yang memiliki formula sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

α : Konstanta

β : Koefisien regresi masing-masing variabel

X1 : Kesadaran membayar pajak

X2 : Pengetahuan peraturan perpajakan
X3 : Pelayanan fiskus
e : Error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penyebaran Kuisisioner dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pelayanan pajak Malang Utara. Data penelitian ini diperoleh dari sebaran kuisisioner yang disebarkan secara offline atau secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara. Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang diperoleh dari KPP Malang Utara.

Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuisisioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah kuisisioner yang disebarkan	120	100 %
Kuisisioner yang tidak kembali	(15)	12,5 %
Kuisisioner yang kembali	105	87,5%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Statistik Deskriptif

Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	105	2	4	3.35	.516
X2	105	2	4	3.32	.527
X3	105	2	4	3.49	.505
Y	105	2	4	3.45	.477
Valid N (listwise)	105				

Sumber: output SPSS16, 2022

Uji kelayakan data

a. Uji Validitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
kesadaran membayar pajak (X1)	X1.1	0,879	0,1918	Valid
	X1.2	0,906	0,1918	Valid
	X1.3	0,855	0,1918	Valid
	X1.4	0,620	0,1918	Valid
pengetahuan peraturan perpajakan (X2)	X2.1	0,793	0,1918	Valid
	X2.2	0,859	0,1918	Valid
	X2.3	0,869	0,1918	Valid
	X2.4	0,777	0,1918	Valid
pelayanan fiskus (X3)	X3.1	0,918	0,1918	Valid
	X3.2	0,937	0,1918	Valid
	X3.3	0,910	0,1918	Valid
	X3.4	0,913	0,1918	Valid
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Y1	0,817	0,1918	Valid
	Y2	0,865	0,1918	Valid
	Y3	0,865	0,1918	Valid
	Y4	0,800	0,1918	Valid

Sumber: output SPSS16, 2022

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada setiap instrument penelitian yang digunakan memiliki hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ (0,1918), maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	reliability coefficients	cronbach's alpha	Keterangan
kesadaran membayar pajak (X1)	4 item	0,831	Reliabel
pengetahuan peraturan perpajakan (X2)	4 item	0,842	Reliabel
pelayanan fiskus (X3)	4 item	0,938	Reliabel
kepatuhan wajib pajak (Y)	4 item	0,855	Reliabel

Sumber: *output SPSS16, 2022*

Dari uji reliabilitas diatas dapat dilihat dari cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		105	105	105	105
Normal Parameters ^a	Mean	12.28	12.40	12.58	12.31
	Std. Deviation	1.939	2.101	2.074	2.021
Most Extreme Differences	Absolute	.127	.110	.120	.124
	Positive	.099	.109	.120	.124
	Negative	-.127	-.110	-.088	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.304	1.129	1.228	1.268
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067	.157	.098	.080

a. Test distribution is Normal.

Sumber: *output SPSS16, 2022*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai signifikan $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.841	1.359		4.297	.000		
X1	.047	.088	.051	.533	.595	.779	1.283
X2	.133	.092	.147	1.452	.150	.689	1.452
X3	.399	.092	.423	4.347	.000	.747	1.340

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *output SPSS16, 2022*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF > 10 dan nilai toleransi < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.004	.697		4.308	.000		
	X1	-.072	.045	-.175	-1.602	.112	.779	1.283
	X2	-.022	.047	-.055	-.470	.639	.689	1.452
	X3	-.027	.047	-.064	-.576	.566	.747	1.340

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: *output* SPSS16, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *glejser* diperoleh nilai signifikan dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.841	1.359		.000
	X1	.047	.088	.051	.595
	X2	.133	.092	.147	.150
	X3	.399	.092	.423	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *output* SPSS16, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 5,841 + 0,047X_1 + 0,133X_2 + 0,399X_3 + e$$

Sig 0,595

Sig 0,150

Sig 0,000

Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.9 Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	107.700	3	35.900	.000 ^a
	Residual	270.491	101	2.678	
	Total	378.190	104		

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: *output* SPSS16, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 13,405 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka hal ini menunjukkan ada nya pengaruh signifikan antara kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan

peraturan perpajakan (X2), dan pelayanan fiskus (X3) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Tabel 4.10 Hasil Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.534 ^a	.285	.264	1.636

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: *output SPSS16, 2022*

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,264, artinya bahwa variabel kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan peraturan perpajakan (X2), dan pelayanan fiskus (X3) berpengaruh simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). sebesar 26,4% yang artinya variabel independen dalam penelitian ini yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara bersama sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

c. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.841	1.359		4.297	.000
	X1	.047	.088	.051	.533	.595
	X2	.133	.092	.147	1.452	.150
	X3	.399	.092	.423	4.347	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *output SPSS16, 2022*

Dari hasil tabel 4.17 untuk hasil uji t menunjukkan bahwa:

1. Uji t pada variabel kesadaran membayar pajak (X1)
Nilai t hitung variabel kesadaran membayar pajak (X1) sebesar 0,533 dengan nilai signifikan t 0,595 > 0,05 sehingga H₀ diterima dan H_{1a} ditolak yang artinya secara parsial variabel kesadaran membayar pajak (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).
2. Uji t pada variabel pengetahuan peraturan perpajakan (X2)
Nilai t hitung variabel pengetahuan peraturan perpajakan (X2) sebesar 1,452 dengan nilai signifikan t 0,150 > 0,05 sehingga H₀ diterima H_{1b} ditolak yang artinya secara parsial variabel pengetahuan peraturan perpajakan (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).
3. Uji t pada variabel pelayanan fiskus (X3)
Nilai t hitung variabel pelayanan fiskus (X3) sebesar 4,347 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga H_{1b} diterima dan H₀ ditolak yang artinya secara parsial variabel pelayanan fiskus (X3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh pada

kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara). Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dan tujuan serta rumusan masalah dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Variabel kesadaran membayar pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Variabel pengetahuan peraturan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Variabel pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti, diantaranya:

1. Penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi (karyawan) sebagai sampelnya dan penelitian hanya dilakukan disatu lokasi, yaitu KPP Malang Utara.
2. Kesulitan dalam penyebaran kuesioner karena sampel yang banyak dan waktu yang terbatas serta pengunjung yang tidak tentu setiap harinya untuk melakukan kewajibannya di KPP Malang Utara.
3. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.
4. Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di dua KPP sekaligus seperti, KPP Malang Utara dan KPP Malang Selatan.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian tidak hanya pada wajib pajak orang pribadi (karyawan), tetapi juga pada wajib pajak orang pribadi (non karyawan).
 - c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik pengumpulan data selain menggunakan kuesioner, dapat menambah wawancara sebagai sumber lain untuk memperoleh data.
 - d. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel lain, seperti kepuasan wajib pajak, pemberian sanksi perpajakan dan masih banyak lainnya, karena kepatuhan wajib pajak banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain yang sudah diteliti.
2. Saran bagi fiskus
 - a. Direktorat jenderal pajak lebih memperhatikan empat dimensi penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yaitu: menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik wajib pajak, meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan pada wajib pajak, dan penuluhan lingkungan pajak secara maksimal.
 - b. Adanya pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja menghendaki Dirjen pajak untuk senantiasa memperhatikan lagi kebutuhan wajib pajak akan perpajakan, kebutuhan tersebut seperti kurang pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan.

Perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi tentang perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Adhikara, M.F. Arrozi, Maslichah, Diana, N. ., & Basjir, M. . (2022). Organizational Performance in Environmental Uncertainty on the Indonesian Healthcare Industry: A Path Analysis. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(2), 365.
- Adhikara, MF. Arrozi, Maslichah, Nur Diana, Muhammad Basyir, Taxpayer Compliance Determinants: Perspective Of Theory Of Planned Behavior And Theory Of Attribution, *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 2022, 8(1), PP.33-42 E-ISSN: 2469-6501
- Adhikara, Nur Diana, 2018, Financial accounting standards for micro, small & medium entities (SAK EMKM) implementation and factors that affect it. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen & Akuntansi, JEMA*, Volume 15 Isu 2, pp 134-143
- Andinata Monica Claudia. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*, Jurnal Ilmiah Universitas Surabaya Vol. 4 No. 2.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajakorang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas, *Diponegoro Journal of Accounting*. Universitas Diponegoro Semarang..
- Azmi, Muhammad Nurul. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Pontianak). *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Devano S dan Rahayu Siti. 2016. *Perpajakan: Konsep, Teori, Isu*, Jakarta: Kencana.
- Diana, Nur, Maslichah, 2017, Behavior Model of Auditor's Turnover Intention With Mentoring Function Based at Public Accounting Firm in Indonesia, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, Volume 15, Number 25 , page 537-557
- Dona fitria. 2017. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal of business and economic* vol.4 no. 1, 30-44.
- Eka Satyawati. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas, *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hana, Sifanuri. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Thesis*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Haryo, Inigo Wibisono. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanski Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Di KPP Pratama Bojonegoro). *EJurnal* . Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Jatmiko, Nugroho Agus. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi, Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Thesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

- Khasanah, Septiyani Nur. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mala, Fath, Chajar Matari, Joel Faruk Sofyan, Muhammad Fachrudin Arrozi Adhikara, Sapto Jumono, 51. 2021, THE RELATIONSHIP BETWEEN BANKING INTERMEDIATION AND REAL ECONOMIC GROWTH (A CASE STUDY OF INDONESIA FOR THE PERIOD 2007–2019), JOURNAL OF SOUTHWEST JIAOTONG UNIVERSITY, Vol. 56 No. 6, ISSN: 0258-272, pp 551 – 563.
- Mandasari Mistiana. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus Pratama KPP Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi Vol. 4 No. 4*, Universitas Islam Malang.
- Mardiasmo. 2007. *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Monica Claudia andinata. 2015. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Surabaya runkut di Surabaya). *Jurnal ilmiah mahasiswa universitas Surabaya*. Vol.4 no.2
- Nabilla karlinda raharjo, dkk. 2020. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tariff pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak non karyawan di KPP pratama cibinong periode 2020). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* vol. 9 no. 7, 671-686.
- Partiwisari Lucky. 2020. Sudah Tahu Tentang PTKP? Begini Penjelasannya, di akses pada 26 Desember 2021, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-tahu-tentang-ptkp-begini-penjelasannya>.
- Pratiwi, Iga Cindy. 2014. *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)*. Skripsi. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.
- Ramadiansyah Dimas, Sudjana Nengah, dkk. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak, *Jurnal E-Perpajakan* Vol.1 No. 1, 1-7.
- Rustiyansih Sri. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal No.2, 44-54..
- Sembiring Irene Endamia Br. 2020. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Atas Pelaksanaan Self Assment System Oleh Wajib Pajak Ukm Di Kota Medan, *Jurnal Ilmiah*, Universitas Sumatera Utara.
- Siahaan, M. E. 2015. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan”. *Jurnal*. Vol 2, No 2.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Resmi. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Medio Grup.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Ansar. 2020. *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*, Sleman: Deepublish.

- Triogi Krisma Adhi, Diana Nur, dkk. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanesi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara, *E-JRA* Vol. 10 No. 06, 77-83.
- Yoeanda, Qisthi, Afifudin dan M. Cholid Mawardi. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak OP Pelaku e-commerce di Kota Malang). *Jurnal E-JRA*. Vol. 07 No. 08
- Yuliadi. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Batam Utara. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* Volume 10, Nomor 2..

*) **Anisa Putri** adalah alumni Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang

) **Nur Diana adalah Dosen Tetap Universitas Islam Malang

***) **Dwiyani Sudaryanti** adalah Dosen Tetap Universitas Islam Malang