

Determinan Kepatuhan Pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang Dalam Membayar Pajak

Safitri^{1*}, Afifudin², Umi Nandiroh³

^{1,2,3} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi : sfitri503@gmail.com

ABSTRACT

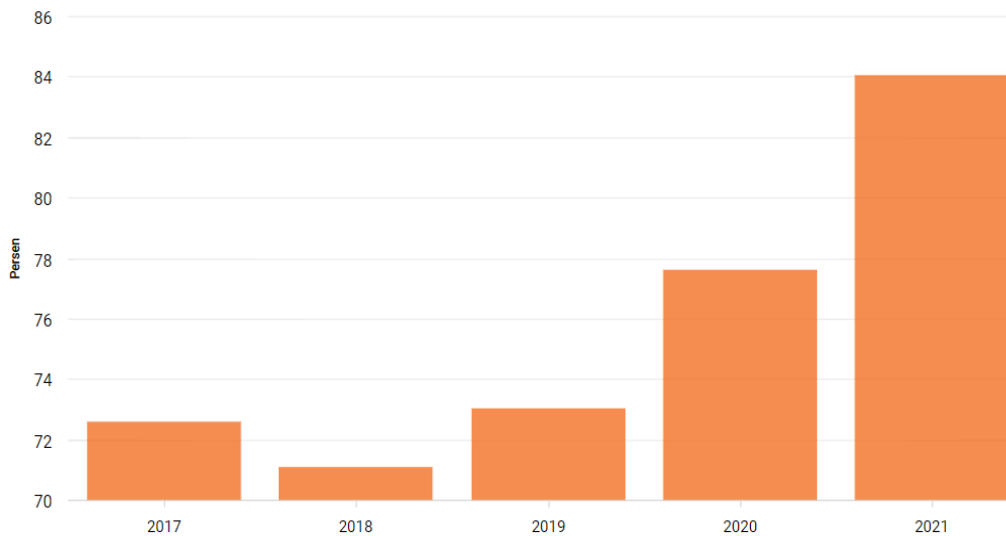
This study aims to determine the partial and simultaneous influence between to determine and analyze the effect of tax services, tax knowledge, and tax sanctions on taxpayer compliance in paying taxes. This research is a type of explanatory research using a quantitative approach. The population in this study is employees of the Malang City Hall Government Office in the General Secretariat. And sampling in this study through non-probability sampling techniques of quota sampling type. Quota sampling is a sampling technique from a population that has certain characteristics to the desired number (quota). It is known that the number of respondents was 38 respondents, with sampling using purposive sampling. In data collection using questionnaire instruments. Based on the results of the study, it is known that taxation, tax knowledge, and tax sanctions simultaneously have a significant positive effect on individual taxpayer compliance in paying taxes. Tax services have a significant positive effect on individual taxpayer compliance in paying taxes. Taxation knowledge has no effect on individual taxpayer compliance in paying taxes. Based on the R² calculation, it was found that 57.5% of tax service variables, tax knowledge, tax sanctions affected the compliance of individual taxpayers in paying taxes, while the other 42.5% were influenced by other independent variables that were not included in this study.

Keywords: Tax services, knowledge of taxation, tax sanctions, taxpayer compliance and paying taxes

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi APBN. Anggaran dari Penerimaan pajak sebagai sarana pembiayaan berbagai pengeluaran pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat. Peran pajak yang besar menjadikan pemerintah harus meningkatkan lebih banyak penerimaan pajak (Wibowo *et al.*, 2022). Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani mengungkapkan, penerimaan pajak di tahun 2021 mencapai Rp 1.277,5 triliun. Jumlah tersebut setara 103,9% dari target penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2021 (Pink, 2022). Zahrani & Mildawati, (2020) mendefinisikan bahwa Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan di mana setiap individu melakukan pembayaran kewajiban secara suka rela atau terpaksa. Wajib pajak membayar dan melaporkan pajak harus dibayar tepat waktu dengan begitu wajib pajak dapat dianggap patuh. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua faktor, internal dan eksternal (Wibowo *et al.*, 2022). Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak, seperti: pengetahuan Pajak, Kesadaran dan Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Pemerintahan dan Sistem Hukum. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar wajib pajak itu sendiri, seperti pelayanan pajak, dan perkembangan teknologi dalam perpajakan.

Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak, yaitu dengan meningkatkan pelayanan pajak. Rasa puas yang diterima wajib pajak dari layanan pajak yang disediakan oleh otoritas pajak dan pemerintah dapat memotivasi wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak (Windari *et al.*, 2022).



Gambar 1.1 Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pajakku.com

Tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia saat melakukan penyampaian surat pemberitahuan tahunan dan pembayaran pajak telah meningkat selama lima tahun terakhir. Direktorat jenderal pajak (DJP) menyebut tingkat kepatuhan wajib pajak untuk SPT Tahunan sebesar 84,07 persen pada 2021 dengan 15,9 juta SPT yang dilaporkan oleh 19 juta wajib pajak. Melihat ke belakang selama lima tahun terakhir, pada 2017 tingkat kepatuhannya yaitu sebanyak 72,58 persen. Sedangkan pada 2018 turun menjadi 71,1 persen. Ketika hanya 12,55 juta dari 17,65 juta wajib pajak yang membayar pajak. Pada 2019, tingkat kepatuhan naik lagi menjadi 73,06 persen. Dari 18,33 juta wajib pajak hanya 13,39 juta orang yang telah melaporkan SPT tahunannya. Pada tahun 2020, angka tersebut meningkat lagi menjadi 78 persen. Setahun kemudian, angka tersebut meningkat lagi menjadi 84,07 persen. Tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya mengalami peningkatan hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti; pelayanan pajak, pengetahuan tentang perpajakan, dan sanksi pajak (Aholandari, 2022).

Pelayanan pajak diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan yang diberikan Kementerian Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Lubis et al., 2019). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian keuangan mencatat terjadinya peningkatan rasio kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan pajak tahun 2017 setelah tenggat waktu laporan SPT wajib pajak (WP) orang pribadi berakhir. Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan melalui konferensi pers menyatakan realisasi rasio kepatuhan SPT orang pribadi tahun 2018 sebesar 63,9 persen, angka ini jauh lebih baik dibandingkan periode yang sama pada tahun 2017 sebesar 58,9 persen (Putera, 2018). Pada dasarnya, penerapan sanksi pajak diperlukan guna menciptakan kepatuhan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi perpajakan dan konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan (Lubis et al., 2019). Penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu penelitian yang dilakukan oleh Windari et al., (2022) dan Karlinah, (2022) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran adalah unsur yang dimiliki manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bereaksi atau bertindak. Kesadaran tidak lain adalah motivasi wajib pajak.

Pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung menghindari membayar pajak karena kurang berpengetahuan, pemahaman masyarakat tentang hukum perpajakan, dan kesadaran pajak berasal dari wajib pajak itu sendiri (Windari *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu replika dari penelitian yang dilakukan oleh Windari *et al.*, (2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Windari *et al.*, (2022) adalah pada objek penelitian dan periode penelitian. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang periode 2023. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang Dalam Membayar Pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan pajak

Menurut Wibowo *et al.*, (2022) pelayanan pajak adalah suatu proses untuk membantu wajib pajak yang membutuhkan kepekaan dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus menerus, dan prosesnya searah jarum jam, yaitu dimulai dengan apa yang dilakukan, menjelaskan cara melakukannya, menunjukkan cara melakukannya, diakhiri dengan bimbingan dan koreksi saat melakukannya. Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan pajak dapat dijelaskan dengan persepsi konsumen tentang perbedaan antara pelayanan yang diharapkan oleh kantor pajak atau petugas pajak dengan kinerja yang sebenarnya.

Pengetahuan tentang perpajakan

Wicaksari & Wulandari, (2021) mendefinisikan pemahaman perpajakan sebagai pengetahuan atau informasi yang digunakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai dengan undang-undang. Menurut Gishela & Sumarta, (2021) pemahaman yang baik tentang perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kewajiban perpajakan wajib pajak. Pengetahuan pajak suatu hal yang dijadikan acuan wajib pajak dalam bertindak untuk melakukan pengambilan keputusan yang erat kaitannya dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Sanksi Perpajakan

Menurut Wibowo *et al.*, (2022) Sanksi adalah hukuman bagi orang yang melanggar peraturan. Aturan atau hukum adalah tanda bahwa seseorang melakukan sesuatu tentang apa yang bisa dan tidak bisa mereka lakukan. Ada dua macam sanksi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan. Besarnya sanksi mulai dari 2%, 48%, 50%, 100%, 150%, hingga 200% dari kurang bayar atau Dasar Pengenaan Pajak. Sedangkan sanksi pidana, yaitu sanksi yang melibatkan fisik yang dapat berupa pidana dan kurungan. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya secara benar. Wajib pajak yang tidak dapat melaksanakannya akan mendapatkan sanksi pajak sesuai dengan aturan yang berlaku yang akan merugikan wajib pajak sendiri.

Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 1 “Wajib Pajak adalah orang atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib pajak terdiri dari:

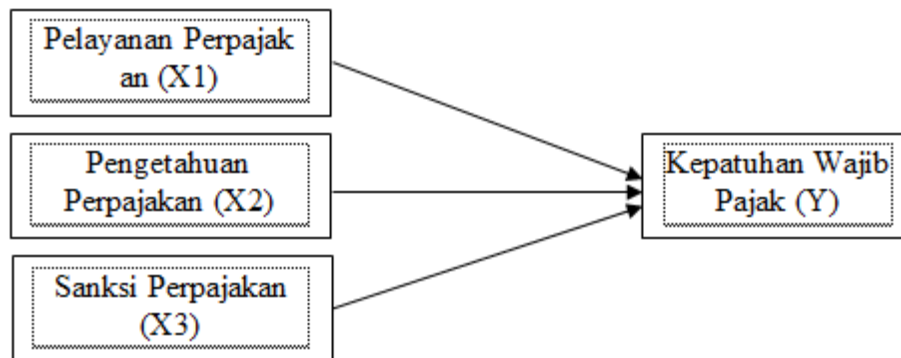
- 1) Wajib pajak orang pribadi
- 2) Wajib Pajak Badan
- 3) Wajib pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak

Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Sari, (2021) Wajib pajak orang pribadi adalah orang yang membayar, memotong, dan memungut pajak sesuai dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Widyasari & Satria, (2022) Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan bahwa wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan menggunakan haknya untuk membayar pajak.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

H₁ : Pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib.

H_{1a} : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_{1b} : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_{1c} : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data

Jenis Penelitian ini adalah eksplanatori (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme yang mempelajari populasi atau sampel tertentu. Instrumen penelitian dan analisis data kuantitatif digunakan untuk pengumpulan data yang tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dari situ dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020). Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang bagian Sekretariat Umum. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2020). Pengambilan sampel pada penelitian ini melalui teknik *non-probability sampling* jenis *quota sampling*. *Quota sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Dalam penelitian ini, responden yang diminta harus memenuhi kriteria yang diinginkan yaitu pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang bagian sekretariat umum.

Adapun kriteria-kriteria dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang yang telah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak
- b. Pernah melakukan pembayaran pajak

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Uji Karakteristik Responden

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	23	60,5%
Perempuan	15	39,55
Total	38	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas didapatkan responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 23 responden dengan persentase 60,5% dan perempuan sebanyak 15 responden dengan persentase 39,5%. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dari penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

b. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	38	3	5	4.4	2.895
Pelayanan Perpajakan	38	3	5	4.51	2.764
Pengetahuan Perpajakan	38	3	5	4.27	1.674
Sanksi Perpajakan	38	3	5	4.39	1.722

Sumber: Output SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui jumlah data keseluruhan dalam penelitian ini adalah 38. Dan tidak ada *missing variabel* dalam penelitian, yang berarti semua variabel dapat diuji. Dan dari hal tersebut dapat diketahui variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum dan maksimum antara 3-5 dengan nilai rata-rata 4.4. Variabel pelayanan perpajakan memiliki nilai minimum dan maksimum antara 3-5 dengan nilai rata-rata 4.51. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai minimum dan maksimum antara 3-5 dengan nilai rata-rata 4.27. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum dan maksimum antara 3-5 dengan nilai rata-rata 4.39.

c. Uji Validitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas r Hitung dan r Tabel

Variabel	Item	rhitung	Rtabel (0,05)	Keterangan	Keputusan
Pelayanan perpajakan (X1)	X1.1	0,710	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X1.2	0,797	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X1.3	0,821	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X1.4	0,780	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X1.5	0,683	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X1.6	0,769	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X2)	X2.1	0,849	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X2.2	0,887	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X2.3	0,828	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,897	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	X3.2	0,842	0,3202	rhitung > rtabel	Valid

Variabel	Item	rhitung	Rtabel (0,05)	Keterangan	Keputusan
	X3.3	0,821	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,907	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	Y2	0,879	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	Y.3	0,855	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	Y.4	0,871	0,3202	rhitung > rtabel	Valid
	Y.5	0,839	0,3202	rhitung > rtabel	Valid

Sumber: Output SPSS 20,2023

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa r hitung > r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) dapat disimpulkan atas pernyataan tersebut dikatakan valid.

d. Uji Reliabilitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan Perpajakan	0,784	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,842	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,824	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,790	Reliabel

Sumber: *Output* SPSS 20,2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa variabel pelayanan perpajakan menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha* 0,784 > 0,60, variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha* 0,842 > 0,60, sanksi perpajakan menunjukkan hasil *Cronbach Alpha* 0,824 > 0,60, dan variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil *Cronbach Alpha* 0,790 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini teruji secara reliabel atau dapat diandalkan karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

e. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.80788926
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.076
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		.732
Asymp. Sig. (2-tailed)		.658
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.8 diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,732 dengan nilai signifikan 0,658. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai sig. 0,658 > 0,05 sehingga dapat dikatakan data tersebut terdistribusi secara normal.

f. Asumsi Klasik

1. Multikolinieritas

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
-.817	3.158		-.259	.798		
.542	.154	.518	3.525	.001	.532	1.881
.275	.245	.159	1.125	.269	.572	1.750
.349	.252	.208	1.388	.174	.511	1.955

Sumber: *Output* SPSS 20,2023

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pelayanan perpajakan sebesar 0,532 di mana nilai tersebut > 0,10 dengan VIF < 10 sebesar 1,881. Pengetahuan perpajakan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,572 di mana nilai tersebut > 0,10 dengan nilai VIF < 10 sebesar 1,750. Sanksi perpajakan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,511 di mana nilai tersebut > 0,10 dengan nilai VIF < 10 sebesar 1,955. Maka dapat disimpulkan masing-masing variabel independen terbebas dari gejala multikolinieritas dan tidak adanya korelasi sempurna ataupun mendekati sempurna antara variabel independen.

2. Heteroskedastisitas

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.587	1.895		1.893	.067
	Pelayanan Pajak	-.048	.092	-.117	-.520	.606
	Pengetahuan Pajak	-.211	.147	-.312	-1.437	.160
	Sanksi Pajak	.137	.151	.208	.908	.370

Sumber: *Output* SPSS 20, 2023

Berdasarkan uji glejser pada tabel 4.10 dapat dilihat tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai signifikan yang dapat mempengaruhi nilai *absolute residual* (ABS_RES). Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai pelayanan perpajakan sebesar 0,606, pengetahuan perpajakan 0,160 dan sanksi perpajakan sebesar 0,370 sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

g. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.817	3.158		-.259	.798
	Pelayanan Pajak	.542	.154	.518	3.525	.001
	Pengetahuan Pajak	.275	.245	.159	1.125	.269
	Sanksi Pajak	.349	.252	.208	1.388	.174

Sumber: *Output* SPSS 20, 2023

Hasil dari uji analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan berikut:

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

$$Y = - 0,817 + 0,542X_1 + 0,275X_2 + 0,349X_3 + e$$

0,001 0,269 0,174

Dari persamaan tersebut mengandung interpretasi:

- a. Y = Variabel dependen yang nilainya diprediksi dari variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel Y adalah kepatuhan wajib pajak yang diprediksi oleh pelayanan, pengetahuan dan sanksi.
- b. $a = -0,817$ merupakan nilai konstan, artinya jika semua variabel independen bernilai nol, maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y) diprediksi negatif $-0,817$.
- c. $\beta_1 = 0,542$ adalah koefisien regresi variabel pelayanan perpajakan (X_1) yang bernilai positif, bahwa jika variabel penelitian pelayanan perpajakan baik maka kepatuhan wajib pajak meningkat, dengan asumsi variabel lain konstan.
- d. $\beta_2 = 0,275$ merupakan koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan (X_2) dengan nilai positif menunjukkan bahwa jika variabel pengetahuan perpajakan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya konstan
- e. $\beta_3 = 0,349$ merupakan koefisien regresi variabel sanksi perpajakan (X_3) dengan nilai positif menunjukkan bahwa jika variabel sanksi perpajakan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya konstan.

h. Uji Hipotesis

1. Simultan (F)

Tabel 4.12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.067	3	63.022	17.719	.000 ^b
	Residual	120.933	34	3.557		
	Total	310.000	37			

Sumber : Output SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat nilai F sebesar 17,719 dengan sig. $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 ^a	.610	.575	1.886	1.539

Sumber: Output SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,575. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh sebesar 57,5% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan 42,5% yang lain dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini.

3. Parsial (t)

Tabel 4.14 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.817	3.158		-.259	.798
	Pelayanan Pajak	.542	.154	.518	3.525	.001
	Pengetahuan Pajak	.275	.245	.159	1.125	.269
	Sanksi Pajak	.349	.252	.208	1.388	.174

Sumber: Output SPSS 20, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh informasi sebagai berikut:

1) Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada variabel pelayanan perpajakan (X1) diperoleh hasil bahwa t sebesar 3.525 dengan nilai signifikan 0,001 ($0,001 < 0,05$) dengan ini maka H_0 ditolak H_{1a} diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan perpajakan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Pelayanan perpajakan merupakan bentuk keseriusan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak. Keinginan wajib pajak terhadap petugas perpajakan umumnya menginginkan pelayanan yang baik, tanggap, akurat, dan memuaskan selain itu keinginan wajib pajak pada petugas pajak adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dan konsisten dengan hasil penelitian (Lubis et al., 2019).

2) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada variabel pengetahuan perpajakan (X2) diperoleh hasil t sebesar 1.125 dengan nilai signifikan 0,269 ($0,269 > 0,05$) dengan ini maka H_{1b} ditolak. Hal ini dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak merupakan Aparat Sipil Negara yang mana pajak penghasilan bagi pegawai negeri sipil sudah dibayarkan oleh pemerintah atau bendahara. Oleh karena itu, semakin rendah atau tingginya pengetahuan perpajakannya tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seorang Aparat Sipil Negara. Wajib pajak membayar pajak karena pada dasarnya pajak diterapkan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Wajib pajak secara sadar mengetahui pajak berguna untuk pembangunan negara dan untuk kesejahteraan masyarakat. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Priantama & Alexander, 2022 yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang baik terkait tata cara perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

3) Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada variabel sanksi perpajakan (X3) diperoleh hasil bahwa nilai t 1.388 dengan nilai signifikan sebesar 0,174 ($0,174 > 0,05$) dengan ini maka H_{1c} ditolak. Hal ini dapat diartikan sebagai sanksi perpajakan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan Aparat Sipil Negara yang termasuk sebagai wajib pajak tidak membayarkan pajak secara langsung akan tetapi dibayarkan oleh pemerintah atau dipotong langsung oleh bendahara. Sehingga Aparat Sipil Negara tidak mengetahui sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak.

Wajib pajak akan tetap membayar serta melaporkan pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa mengetahui adanya sanksi pajak yang berlaku. Hasil penelitian ini didukung oleh Gishela & Sumarta, 2021 yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang sudah diberikan secara tegas belum menunjukkan peningkatan terhadap tingkat kepatuhan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai alat pengujian hipotesis. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 38 responden yaitu

Pegawai Kantor Pemerintahan Balai Kota Malang bagian Sekretariat Umum yang pernah membayar pajak di KPP Malang Utara. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan mengacu pada rumusan serta tujuan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hasil uji sebagai berikut:

1. Hasil dari uji F (17,719) dengan nilai signifikan (0,000) lebih kecil dari α (0,05) dengan ini H_1 diterima, artinya bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
2. Berdasarkan perhitungan R^2 didapatkan hasil bahwa sebesar 57,5% variabel pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, sedangkan 42,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel variabel pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,001 < 0,005$) artinya di mana pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,269 > 0,05$) artinya di mana pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
5. Berdasarkan hasil uji t variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,174 > 0,05$) artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Keterbatasan Penelitian

1. Peneliti tidak dapat menjamin responden menjawab jujur atau pernyataan dan pertanyaan yang diberikan, sehingga hasil bisa menjadi kurang proporsional
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan.

Saran

1. Bagi wajib pajak orang pribadi hendaknya untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan membayar pajak dan melaporkan pajaknya tepat waktu secara jujur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk kontribusi dan melaksanakan kewajiban sebagai warga negara yang baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menggunakan pernyataan wawancara terbuka dan menambahkan variabel bebas lainnya yang lebih lengkap dan bervariasi seperti kesadaran perpajakan, kepercayaan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan Kristina & Sumarta, 2021 agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aholandari. (2022). *Realisasi Kepatuhan Pajak 2021 84% tapi Target 2022 Hanya 80%*. Pajakku. <https://www.pajakku.com/read/6226e20ea9ea8709cb1895e7/Realisasi-Kepatuhan-Pajak-2021-84-Persen-tapi-Target-2022-Hanya-80-Persen>
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1, 1–8.
- Arviana, N., & Djani, I. W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(2), 1–23.
- Hamzah, M. F., Ramdani, M. R., & Putra, A. H. P. K. (2018). *Faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap) Terkait dengan system self assessment tersebut seringkali masyarakat menganggap bahwa pajak merupakan hal yang menjadi beban di karena kan mereka h. 1(1)*, 1–184.
- Karlinah, Lady. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

- orang pribadi dengan kesadaran pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Barat. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(10), 4405–4415. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i10.1738>
- Kristina, M. A., & Sumarta, R. (2021). Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Tangerang. *Media Bisnis*, 13(2), 239–256. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i2.1745>
- Kusnadi, & Rinika, D. (2019). Pengaruh Keadilan Pajak, Sistem Pemungutan Pajak, Sanksi Keterlambatan Perpajakan, Dan Diskriminasi Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(2), 85–93.
- Lubis, R. A., Bastari, M., & Sari, E. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer*, 11(2), 96–105. <https://doi.org/10.30649/japk.v11i2.70>
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Palayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>
- Nandiroh, U., Hidayati, I., & Badria, N. (2022). Penyusunan Laporan Keuangan dan SPT Tahunan Wajib Pajak UMKM. *DINAMIS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 73–80. <https://doi.org/10.33752/dinamis.v2i2.599>
- Pink, B. (2022). *Penerimaan Pajak 2021 Capai 103,9% Dari Target, Ini Kata Sri Mulyani*. KONTAN.CO.ID. <https://nasional.kontan.co.id/news/penerimaan-pajak-2021-capai-1039-dari-target-ini-kata-sri-mulyani>
- Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 33–49. <https://doi.org/10.30630/jam.v16i2.152>
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktisi*. CV Andi Offset.
- Putera, A. D. (2018). *Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Meningkat*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/180752626/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-wajib-pajak-orang-pribadi-meningkat>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 11 Buku 1*. Salemba Empat.
- Rioni, Y., & Saraswati, D. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(1), 160–176.
- Samrotun, Y. C., & Suhendro, L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>
- Sari, N. W. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsuraya*, 1(1), 47–59. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/25>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, A. K., Afifudin, & Nandiroh, U. (2023). Analisis Faktpr-Faktor yang Mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan SPT (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan).
- Sutari. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Universitas Gadjah Mada)*. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

- Wibowo, A. S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner*, 6(2), 1304–1317. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.681>
- Widyasari, P. A., & Satria, A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Journal.Ubaya.Ac.Id*, 9(01), 136–145. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i3.486>
- Windari, N. N. T., Putra, I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 355–370.
- Yanti, D., & Husda, A. P. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. *ECo-Buss*, 4(2), 215–229. <https://doi.org/10.32877/eb.v4i2.275>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Nandiroh, U., Hidayati, I., & Badria, N. (2022). Penyusunan Laporan Keuangan dan SPT Tahunan Wajib Pajak UMKM. *DINAMIS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2 (2), 73–80. <https://doi.org/10.33752/dinamis.v2i2.599>