



PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Juli Ratnawati¹⁾
Sefita Rizkyana²⁾

Akuntansi, FEB Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia

¹⁾ juli.ratnawati@dsn.dinus.ac.id

²⁾ rizkyanasefita@gmail.com

Abstract

Taxes are people's contributions for the state treasury which are used for the construction of facilities either at the central or regional governments. This research purpose to knowing is the taxpayer awareness, understanding of taxpayers, and public services of tax authorities on taxpayer compliance in the Karangayar area. The type of data used in this study is primary data, data collection used by questionnaire. The sample in this study amounted to 100 taxpayer respondents, whose sample collection used accidental sampling method. The data analysis method used in this study is multiple linear regression test. The results of this study indicate that awareness taxpayer, taxpayer understanding, and the taxpayer services have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer awareness; Understanding of taxpayers; Tax authorities*

PENDAHULUAN

Pajak adalah pemasukkan dana terbesar untuk negara. pajak adalah sebagai kewajiban masyarakat membayar pajak untuk Negara yang terutang (UU No. 28 Tahun 2007). Rochmat Soemitro dalam Waluyo (2017) menjelaskan definisi pajak merupakan sebagian kekayaan dari rakyat yang diberikan untuk negara dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Mengetahui pajak merupakan hal penting bagi pemerintahan di Indonesia petugas pelayanan pajak membuat beberapa cara untuk membuat masyarakat membayar pajak tepat waktu dan salah satunya cara yaitu menerapkan sistem self-assessment.

Membayar pajak dengan tepat waktu merupakan hal yang paling utama untuk kesadaran masyarakat. Kesadaran orang yang menjadi wajib pajak (WP) yaitu keadaan seseorang terdaftar sebagai wajib pajak harus mengerti, paham terhadap peraturan yang ada, dan melakukan pembayaran tanpa keterpaksaan. Beberapa hal juga yang memberi pengaruh terhadap kepatuhan orang membayar pajak, salah satunya adalah kesadaran individu yang dapat berpengaruh untuk kepatuhan dalam melaksanakan peraturan perpajakan yang ada. Dalam beberapa



penelitian yang dijelaskan oleh Januar (2017), Novia (2019), Dian (2019), serta Aglista, dkk (2020) diperoleh hasil yang mana secara positif kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman masyarakat yaitu suatu keadaan masyarakat yang telah menjadi pemilik kendaraan bermotor memahami juga mengerti bagaimana peraturan juga aturan perpajakan dan mengaplikasikannya di setiap kegiatan perpajakan, seperti membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Mustofa (2016) bahwa bagaimana cara masyarakat dapat mengerti dan dapat melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan ketentuan merupakan definisi dari pemahaman aturan perpajakan. Dalam hasil penelitian oleh Johanes (2017) yang mana terdapat pengaruh yang signifikan dari pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi dalam hasil penelitian Nabilla, *et.al* (2020) menunjukkan jika pemahaman masyarakat tidak mempengaruhi kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang disampaikan oleh petugas untuk masyarakat yang diberikan secara berulang dan sesuai ketentuan yang berlaku (Susmita, 2016). Kualitas pelayanan diukur juga menggunakan dengan kemampuan bagaimana petugas dapat memberikan pelayanan yang meliputi kesopanan, kemampuan juga sikap yang dapat diandalkan yang harus dimiliki oleh petugas pajak. Bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat mempengaruhi kehadiran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian (2019) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi ada hasil lain yang dijelaskan oleh Aglista (2020) dimana penelitiannya menunjukkan jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan masyarakat.

Pada riset terdahulu ada yang melakukan suatu penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak mengenai beberapa hal yang dapat berpengaruh. Seperti halnya penelitian yang dilaksanakan Novia, *et.al* (2019) diketahui bahwa aspek yang memberi pengaruh terhadap orang yang membayar pajak agar patuh melaksanakan aturan perpajakan yaitu kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, tarif pajak, dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian yang didapatkan ternyata semua faktor yang ada mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat atau dapat dijelaskan jika semua faktor-faktor yang diteliti hubungannya terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif. Lain halnya dengan penjelasan yang dijabarkan oleh Irianingsih (2015) yang meneliti faktor-faktor yang berpengaruh untuk kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan riset tersebut diketahui terdapat pengaruh yang positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi tidak ditemukan pengaruh positif antara sanksi administratif dan pelayanan petugas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jika melihat latar belakang masalah, tujuan pada penelitian ini adalah agar memperoleh pengetahuan apakah kesadaran masyarakat, pemahaman individu, dan bagaimana cara petugas memberikan pelayanan berpengaruh untuk kepatuhan wajib pajak. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menjadi pengetahuan tambahan mengenai variabel yang akan diteliti.



TELAAH PUSTAKA

Theory of planned behavior

Teori ini adalah teori penjelasan tentang hubungan mengenai keyakinan juga karakter seseorang. Dalam hal ini juga menjelaskan tentang bahwa seseorang sebelum berperilaku menggunakan informasi yang sistematis untuk memahami dampak yang timbul dari perilakunya (Kreshastuti, 2014). Teori ini juga menjelaskan tentang sikap terhadap perilaku, norma subyektif juga..persepsi pengendalian diri. Sikap dapat dijelaskan dengan tingkatan penilaian positif(baik) atau negatif(buruk) seseorang terhadap perilaku. Norma subyektif dapat didefinisikan bagaimana tanggapan seseorang untuk menilai bagaimana tekanan dari lingkungan untuk cara dia berperilaku. Asumsi dasar yang digunakan dalam teori ini menggunakan penilaian dari bagaimana cara individu berperilaku dengan sadar dan mengetahui konsekuensi yang akan (Dian, *et. al*, 2018).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran individu merupakan bagaimana masyarakat harus paham tentang aturan perpajakan dan menjalani peraturan yang berlaku dan memiliki keinginan juga kesungguhan untuk menjalankan kewajiban membayar pajak. Kesadaran wajib pajak ialah kemauan baik individu dalam menjalankan kewajiban membayar pajak secara sukarela (Astana dan Merkusiwati, 2017). Dilihat dari kurangnya kesadaran wajib pajak dapat diketahui dari masih banyaknya terget yang belum tercapai dalam menerima pajak. Dapat disimpulkan bahwa apabila masyarakat sadar untuk membayar pajak tepat waktu semakin meningkat, maka juga dapat meningkatkan kesadaran dalam kepatuhan membayar pajak.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman adalah suatu metode, cara, bagaimana memahami sesuatu. Pemahaman juga mencakup kemungkinan masyarakat untuk memahami sesuatu hal. Pemahaman wajib pajak yaitu pengertian wajib pajak dalam mengerti atau memahami undang-undang perpajakan yang telah ada Lovihan (2014). Pemahaman perpajakan sendiri ialah cara bagaimana masyarakat memahami aturan perpajakan juga menerapkan pengetahuannya dalam membayar pajak. Saat masyarakat dapat mengartikan dengan baik bagaimana tata cara pembayaran pajak, maka wajib pajak juga dapat mengartikan peraturan perpajakan maka dari situ masyarakat dapat mempunyai pemahaman dan juga pengetahuan dalam perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dapat dilihat bagaimana cara petugas melaksanakan kewajibannya dalam membantu masyarakat dan memberikan penjelasan yang baik untuk orang yang membayar pajak (Jatmiko, 2016). Oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan berkualitas tinggi yang kedepannya dapat menaikkan persentase kepatuhan wajib pajak (Erlina, *et. al*, 2018).



Kepatuhan Wajib Pajak

Istilah kepatuhan yang dijelaskan dalam kamus adalah karakter kepatuhan atau ketaatan dapat diartikan bahwa kepatuhan masyarakat adalah kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan peraturan yang ada. Dalam penjelasannya Ilhamsyah, *et. al* (2016) kepatuhan wajib pajak ialah bagaimana masyarakat menjalankan kewajiban untuk melaksanakan peraturan pajak.

METODE PENELITIAN

Agar peneliti dapat mengetahui bagaimana faktor-faktor diatas dapat memberi pengaruh kepatuhan pada wajib pajak maka penelitian ini dibuat. Dengan melakukan pengujian berdasarkan hipotesis yang ada maka diharapkan mendapat hasil yang akurat. Variabel dependen(Y) yang digunakan pada riset yang dilakukan peneliti adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen(X) menggunakan kesadaran masyarakat, pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus. Riset ini dilaksanakan di Kabupaten Karanganyar.

Teknik incidental sampling merupakan teknik yang dipilih untuk menguji penelitian ini. Incidental sampling merupakan teknik sampling secara tidak sengaja peneliti bertemu dengan seseorang yang bisa dijadikan sebagai sumber data. Dengan jumlah sampel yang diambil oleh peneliti berjumlah 100 responden orang yang mempunyai kendaraan bermotor.

Jenis data yang digunakan pada riset ini adalah data kualitatif dalam bentuk tanggapan yang diberikan responden, selanjutnya dilakukan pengolahan data menjadi data kuantitatif sesuai dengan skala yang ada didalam kuisisioner penelitian. Skala likert digunakan dalam riset ini menggunakan 5 poin. Poin ke-1 dimulai pernyataan sangat tidak setuju hingga poin ke-5 yang menyatakan sangat setuju. Data pada penelitian ini diperoleh secara langsung atau dengan kata lain data pada penelitian ini merupakan data-primer. Penelitian ini menggunakan data primer yang mana data didapatkan dengan penyebaran kuesioner. Data primer sendiri merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dan diberikan pada pengumpul data (Sugiyono, 2017).

Untuk mendapatkan pengetahuan mengenai hubungan pada variabel independen dan variabel dependen analisis yang dapat digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik regresi berganda yang digunakan peneliti untuk menganalisis data penelitian bertujuan agar peneliti dalam mengetahui secara langsung pengaruh dari masing-masing variabel.

Persamaan regresi linier berganda dijabarkan dengan rumus, yaitu:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$



Dengan penjelasan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak
a = Konstanta
X1 = Kesadaran Wajib Pajak
X2 = Pemahaman Wajib Pajak
X3 = Pelayanan Fiskus

B1 = Koefisien Regresi X1
B2 = Koefisien Regresi X2
B3 = Koefisien Regresi X3
e = Kesalahan Estimasi

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dijelaskan pada jurnal yang dijabarkan oleh Johanes, *et. al* (2017) kesadaran rakyat untuk memberikan sumbangan setengah dari kekayaan rakyat yang diberikan untuk negara melalui pembayaran pajak merupakan hal yang penting untuk mempengaruhi kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan aturan pajak yang ada. Menurut *theory planned behavior*, kesadaran individu mempunyai kedudukan yang sangat tinggi terhadap kepatuhan orang yang membayar pajak, karena individu yang bersangkutan memiliki kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu maka akan meningkatkan kepatuhan seseorang.

H1: Kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Seseorang yang paham tentang manfaat juga arti dari perpajakan dapat menjadikan pengaruh untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam *theory planned behavior*, pemahaman seseorang (wajib pajak) memiliki peran penting untuk kepatuhan individu yang mempunyai kendaraan bermotor (wajib pajak), karena setiap orang atau setiap wajib pajak harus memiliki keyakinan tentang pemahaman wajib pajak dengan ketentuan yang berlaku kepatuhan masyarakat bisa terus meningkat. Dibeberapa penelitian membuktikan bukti empiris yang menyatakan pemahaman individu tentang pajak dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat (Aglista, *et. al*, 2020). Tetapi menurut penelitian Nabilla, *et. al* (2020) hal ini tidak mempengaruhi kepatuhan masyarakat. Adapula dalam riset lain yang dilakukan oleh As'ari, dkk (2018) juga menunjukkan terdapat pengaruh positif diantara pemahaman masyarakat pada kepatuhan wajib pajak.

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

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus didasarkan beberapa standar kualitas yang meliputi sumber daya manusia (SDM), sistem informasi (SI) perpajakan, juga ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan standar dari pemerintah akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan seseorang dalam membayar pajak untuk melaksanakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan kewajibannya dan mematuhi peraturan perpajakannya, sehingga kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang terbaik. Menurut *theory planned behavior* cara petugas dalam menjalankan tugasnya dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat, dikarenakan



theory behavior sendiri merupakan teroi yang menghubungkan keyakinan dan perilaku, maka dari itu kualitas pelayanan petugas bisa berpengaruh penting terhadap kepatuhan masyarakat, jika petugas memberikan yang terbaik tidak menutup kemungkinan untuk wajib pajak menaati peraturan perpajakan yang ada karena pelayanan yang baik dan tepat. Dalam riset yang dilakukan Aglista(2020) menyatakan jika bagaimana seseorang memahami pertauran yang ada dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membyar pajak. Sama halnya dengan penjelasan oleh Kurnia, *et. al* (2020) yang mana terdapat pengaruh yang positif pada kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat pula hasil yang berbeda didapatkan Dian (2019) jika bagaimana cara petugas memberikan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Statistik

a. Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan data yang telah diuji validitasnya membuktikan bahwa semua poin yang ada didalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Ini dibuktikan dengan perhitungan r hitung $>$ r tabel serta membandingkan nilai signifikansi $<$ 0,05 dimana menyatakan hasil uji ini bersifat valid.

Tabel.1 Uji Validitas

No	Pearson Correlation (PC)	Sig.
Kesadaran Wajib Pajak (X1)		
1	1	
2	0,494	0,000
3	0,442	0,000
4	0,323	0,001
5	0,588	0,000
Pemahaman Wajib Pajak (X2)		
1	0,460	0,000
2	0,483	0,000
3	0,496	0,000
4	0,293	0,003
5	0,438	0,000
Pelayanan Fiskus (X3)		
1	0,492	0,000
2	0,261	0,009
3	0,429	0,000
4	0,352	0,000
5	0,320	0,002



Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		
1	0,433	0,000
2	0,478	0,000
3	0,457	0,000
4	0,565	0,000
5	0,104	0,305

Uji Reliabilitas

Setelah mendapat data yang sudah diuji reliabilitasnya memperoleh hasil yang mana setiap pertanyaan yang disajikan pada penelitian menunjukkan hasil reliabel, hal itu memiliki arti bahwa pada setiap item pertanyaan dan setiap variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60 (nol koma enam puluh). Hasil uji reliabilitas memiliki nilai pada *Cronbach Alpha* 0,945 > 0,60, sehingga data pada uji ini memiliki sifat reliabel. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil uji reliabilitas:

Tabel.2 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N
,945	20

b. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berikut merupakan hasil yang peneliti dapatkan setelah menguji normalitas data :

Tabel.3 Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
AsympSig.(2-tailed)	0,018

Tabel 3 di atas mengenai hasil analisis yang memperlihatkan angka Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,18 yang berarti > 0,05 setelah dilakukan uji normalitasnya dapat diketahui apabila data memiliki distribusi yang normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data yang telah diuji multikolinieritasnya diteliti pada riset ini menyatakan kesadaran seorang pembayar pajak, pemahaman wajib pajak, dan pelayanan petugas pajak memiliki nilai pada $VIF < 10$ dan nilai tolerance > 0,10 berdasarkan hasil tersebut tidak ditemukan masalah multikolinearitas pada model regresi variabel independent serta variabel dependent dengan tabel seperti :

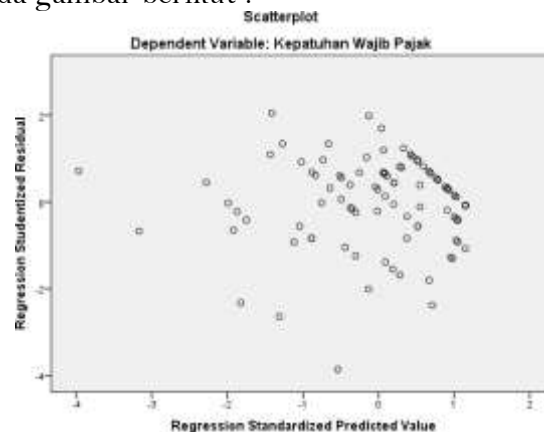
Tabel.4 Uji Multikolinieritas

Keterangan	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	343	2,913
Pemahaman Wajib Pajak	366	2,733
Pelayanan Fiskus	501	1,998



Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menggunakan grafik scatterplot dari nilai prediksi variabel independen dan residualnya menunjukkan bahwa variabel ini dinyatakan heterokedastisitas tidak terjadi karena pada grafik titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang dijelaskan pada gambar berikut :



Gambar.2 Uji Heterokedastisitas

c. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi berganda yang dianalisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS diperoleh koefisien regresi sebagai berikut :

Tabel.5 Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan	B
Constant	1,833
X1	0,390
X2	0,157
X3	0,386

Pada data yang telah diuji regresi linier berganda yang disajikan diatas mengenai kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan persamaan regresi berganda yang didapat seperti yang disaajikan berikut ini :

$$Y = 1,833 + 0,390X1 + 0,157X2 + 0,386X3 + e$$

Yang berarti apabila semua variabel kesadaran orang yang mempunyai kendaraan bermotor, pemahaman wajib pajak, dan pelayanan fiskus ($X1$, $X2$, dan $X3$) = 0, maka Y (Kepatuhan wajib pajak) sebesar 1.833 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepatuhan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lainnya. Apabila Kesadaran Wajib Pajak ($X1$) mengalami kenaikan satu kesatuan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang akan mengalami kenaikan sebesar 0.390, dengan adanya asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Apabila Pemahaman Wajib Pajak ($X2$) yang mengalami perubahan kenaikan sebesar 0.157, diasumsikan sebagai variabel diluar penelitian yang tidak diteliti, selanjutnya apabila



Pelayanan Fiskus (X_3) mengalami peningkatan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang akan menunjukkan perubahan kenaikan sebesar 0.386, diasumsikan sebagai variabel diluar penelitian yang tidak diteliti.

d. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan data yang diuji dipenelitian ini dengan menggunakan pengujian koefisien determinasi nilai korelasi (R) sebesar 0,723 atau 72,3%. Dapat diketahui bahwa hubungan antar variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak berkorelasi tinggi. berdasarkan hasil uji koefisien determinasinya, diketahui nilai Adjusted R Squarenya sebesar 0.715, dengan hasil yang diperoleh mengidentifikasi secara statistik variasi variabel independen sebesar 71,5% yang di peroleh dapat menjelaskan variabel dependent dan sisanya sebesar 28,5% yang dijelaskan oleh variabel diluar penelitian dan tidak dijelaskan pada riset ini.

e. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)

Berdasarkan data yang telah diuji dengan menggunakan uji statistik F pada riset ini dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi ini memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.05 sehingga disimpulkan bahwa variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak).

f. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Berdasarkan data yang telah diolah menggunakan uji statistik t yang diperoleh dari riset ini mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel.6 Uji Statistik t

Keterangan	T hitung	T tabel	signif.	Std	Penjelasan
Kesadaran Wajib Pajak	12,199	1,985	,000	0,05	Diterima
Pemahaman Wajib Pajak	10,118	1,985	,000	0,05	Diterima
Pelayanan Fiskus	12,065	1,985	,000	0,05	Diterima

Hipotesis 1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel diatas, menjabarkan signifikansi yang diperoleh .000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, dengan t hitung $>$ t tabel ($12,199 > 1,985$). Dapat disimpulkan dari hasil yang telah diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Dona (2017).



Hipotesis 2 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel diatas, dapat dijabarkan signifikasi yang diperoleh .000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, dengan t hitung $>$ t tabel ($10,118 > 1,985$). Dapat disimpulkan dari hasil yang telah diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Terdapat pengaruh secara signifikan pada pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan hasil penelitian inisesuai denga penelitian terdahulu yaitu Nur, *et. al* (2018).

Hipotesis 3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel diatas, dapat dijabarkan bahwa signifikasi yang diperoleh .000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, dengan t hitung $>$ t tabel ($12,065 > 1,985$). Dapat disimpulkan dari hasil yang telah diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Terdapat pengaruh pada variabel pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan hasil yang diperoleh, penelitian sebelumnya yaitu Aglista (2020) juga memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh dari variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran seseorang menyatakan jika untuk meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan maka harus ada kesadaran diri sendiri untuk meningkatkan kepatuhan itu dengan katalain kesadaran ini berpengaruh positif untuk meningkatkan kepatuhan individu dalam membayar pajak. Jika dilihat dari rata-rata jawaban masyarakat, kesadaran wajib pajak di wilayah Karanganyar sudah baik, karena kepatuhan wajib pajak berasal dari kesadaran wajib pajak itu sendiri. Hasil riset ini juga sejalan dengan hasil dari penelitian dahulu yang dilakukan oleh Wa Ode, *et. al* (2018) dimana diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan dari hasil yang ada dalam penelitian ini diketahui bahwa pemahaman masyarakat memiliki positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pemahaman mengenai aturan perpajakan, sanksi perpajakan dan lain sebagainya merupakan faktor yang mempengaruhi patuh atau tidaknya masyarakat dalam membayar pajak. Hasil riset ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabilla (2020) yang mana pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam riset peneliti diperoleh hasil mengenai kualitas pelayanan fiskus juga mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan orang membayar pajak. Yang mana bila semakin baik kualitas pelayanannya masyarakat juga menjadi lebih patuh untuk membayar pajak tepat pada waktunya. Hasil riset juga mendukung hasil yang diperoleh Aglista, *et. al* (2020) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil riset dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kesadaran orang yang mempunyai kendaraan bermotor berpengaruh signifikan dalam melakukan pembayaran pajak. Dari sini diketahui bahwa ketersediaan orang dalam membayar pajak, tertib untuk memenuhi peraturan perpajakan, tidak menunda-nunda untuk membayar pajak memiliki pengaruh yang cukup besar pada kepatuhan wajib pajak, yang berarti kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila kepatuhan wajib pajak juga meningkat.
2. Kepatuhan individu dalam membayar pajak juga mendapat pengaruh secara signifikan dari pemahaman seseorang. Hal ini menyatakan pentingnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana cara menghitung pajak sendiri, membayar pajak sebelum berakhirnya batas pembayaran pajak, dan melaporkan sendiri pajaknya, juga paham arti pentingnya membayar pajak. Dari sini dapat diketahui bahwa semakin meningkat pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan maka akan meningkatkan pula tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bagaimana petugas pelayanan fiskus memberi pelayanan terbaik kepada wajib pajak dengan cara, bagaimana sikapnya seorang petugas dalam membantu menghitung pajak terutang wajib pajak juga melayani dengan ramah dan sopan pada wajib pajak. Maka dapat ditarik kesimpulan apabila kualitas pelayanan meningkat juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam riset ini terdapat kekurangan sehingga diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya. Disini, peneliti hanya menutamakan terhadap variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan hanya memanfaatkan satu sumber data untuk penelitian melalui media kuesioner yang telah disebarluaskan melalui metode accidental sampling.

DAFTAR REFERENSI

- Alfiah, I. (2019). Tahun 2014. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Dppkad Grobogan- Purwodadi*, 3511351(24), 2008–2010.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Journal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap



- Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27–39.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69. <https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2114>
- Dewi, N. T., & Sumaryanto. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 1(3), 111–117.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Nugraha, G., & Noch, R. (2018). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Pelaksanaan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Bagi Penerimaan Pajak*. 17–65. <http://repository.unpas.ac.id/32685/>
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9, 1–12.
- Riswanto, A., Ningsih, S. R., & Daryati, D. (2017). Pengendalian Intern Dan Pemberian Kredit Usaha: Analisis Peranan Dan Efektifitas Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 419–428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4670>
- Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 4043. <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i12.p01>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Emba*, 5(2), 443–453.
- Villela, lucia maria aversa. (2013). 濟無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wikamorys, D. A., & Rochmach, T. N. (2017). Aplikasi Theory of Planned Behavior Dalam Membangkitkan Niat Pasien Untuk Melakukan Operasi Katarak. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 32. <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i1.2017.32-40>