

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP SEMARANG SELATAN

Mega Dresti Rarastya Nugraheni<sup>1</sup>, Ceacilia Srimindarti<sup>2</sup> \*  
<sup>1,2,3</sup> *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang*  
\*e-mail: [megadresty20@gmail.com](mailto:megadresty20@gmail.com) , [caecilia@edu.unisbank.ac.id](mailto:caecilia@edu.unisbank.ac.id)

DiPublikasi: 01/07/2022

### Abstract

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance, tax knowledge on taxpayer compliance, service quality on taxpayer compliance and tax sanctions on taxpayer compliance. This research is a quantitative research with the number of respondents as many as 100 respondents who are taxpayers at KPP South Semarang. Data obtained by distributing questionnaires directly. The sampling technique used is accidental sampling. The data used are primary data in the form of respondents' answers and processed using SPSS 23. The results show that taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, tax knowledge has a positive and significant effect on taxpayer compliance, service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance. taxpayer compliance, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *taxpayer awareness, taxpayer knowledge, service quality, tax sanctions and taxpayer compliance*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 responden wajib pajak di KPP Semarang Selatan. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner secara langsung. Teknik sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer berupa jawaban responden dan diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak

## I. PENDAHULUAN

Pandemi covid yang melanda seluruh dunia termasuk juga Negara Indonesia ini mengakibatkan dampak buruk yang sangat besar bagi setiap Negara tak terkecuali dengan Negara Indonesia. Baik dari segi ekonomi, sosial dan politik semua mengalami kemerosotan akibat adanya pandemi covid yang sedang berlangsung hingga akhir tahun 2020 ini. Banyak dari masyarakat yang mengeluh akan adanya covid ini. Tetapi pemerintah sudah maksimal untuk membantu dan melayani masyarakat. Meskipun pelayanan dari pemerintah ini ada yang tidak tepat sasaran sehingga membuat masyarakat mengalami banyak kesulitan terutama dibidang ekonomi.

Seperti halnya sebelum adanya pandemi covid ini jumlah angka pengangguran di Indonesia sudah

cukup banyak, kemudian pada saat covid jumlah pengangguran ditambah banyaknya karyawan yang di PHK oleh pabrik karena jumlah ekspor dan impor berkurang sehingga sebuah pabrik mengurangi jumlah karyawannya. Akibatnya, jika berkurangnya ekspor dan impor maka berkurang pula jumlah barang yang diproduksi dari Indonesia dan berkurangnya pajak yang diterima. Pandemi covid ini juga mempengaruhi dari sektor wisata seperti berkurangnya para wisata asing maupun domestik yang berkunjung ke wisata Indonesia. Dampaknya, sektor pariwisata menjadi sepi pengunjung domestik maupun luar negeri sehingga menyebabkan berkurangnya pemasukan dana di sektor tersebut sehingga mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak tersebut.

Bisa dilihat banyak sekali dampak dari pandemi COVID-19 yang terjadi di tahun 2020 ini. Baik rakyat, maupun Negara mengalami kesulitan terutama dibidang ekonomi. Banyak karyawan di PHK karena untuk pengurangan karyawan di sebuah perusahaan karena berkurangnya ekspor dan impor barang sehingga uang yang masuk hanya cukup untuk membeli bahan baku yang akan dibuat produk sehingga perusahaan memutuskan untuk melakukan PHK pada karyawan. Sehingga dari banyaknya dampak buruk yang ada menyebabkan jumlah penerimaan pajak Negara menjadi berkurang.

Selain dari dampak pandemi, penurunan pajak dipengaruhi oleh ketidakpatuhan pajak. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Lestari, 2016).

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seseorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan perpajakan menurut Peraturan Menteri Keuangan (74/PMK.03/2012) pasal 2 untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, wajib pajak harus memenuhi persyaratan yaitu: (1) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, (2) tidak mempunyai tunggakan pajak, (3) laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah, (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan (Yuliningsih, 2017). Menurut Harinuridin (2009:97) "Tax Compliance atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak

perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material".

Secara keseluruhan pencapaian pajak sudah sesuai target, namun pencapaiannya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pencapaian pajak tahun 2017-2020 berikut ini:

**Tabel 1.**

Pencapaian Pajak Tahun 2017-2020

Tahun	Pencapaian (%)
2017	72,60
2018	71,00
2019	73,00
2020	60,00

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa realisasi pajak belum maksimal, rata-rata pada tahun 2017-2018 penerimaan pajak berkisar 70 -73%. Sedangkan pada tahun 2020, penerimaan pajak menurun hingga 20%.

Informasi rinci dari Pajak.go.id, menerangkan bahwa penurunan pajak keseluruhan mengalami penurunan, sebaliknya penerimaan pajak dari sisi Wajib Pajak (WP). Dari data yang dimilikinya, Pajak Penghasilan (PPh) WP pribadi (PPh 21) ternyata berjumlah Rp. 65,22 triliun atau bertumbuh 22,5 persen. Angka ini membaik dibanding tahun lalu 15,5 persen. Sebab, kenaikan PPh 21 adalah implikasi bahwa ada tambahan pekerjaan baru atau kenaikan pendapatan masyarakat. Berdasarkan pertumbuhan pajak orang pribadi menunjukkan peningkatan, akan tetapi relisasi perlu ditingkatkan, untuk itu kesadaran, ketaatan dan pengetahuan wajib pajak orang pribadi perlu ditingkatkan.

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena dan *research gap* dari hasil penelitian terdahulu. Beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

*Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah hasil pengembangan teori sebelumnya Fishbein dan Ajzen pada 1975 yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA). TRA dibuat memakai asumsi dasar bahwasanya manusia bersikap secara sadar serta mempertimbangkan semua informasi yang ada, dan

pada TPB ditambah lagi variabel yang belum ada dan diaplikasikan di TRA yakni kontrol perilaku yang dipersepsikan. Menurut Asfa & Meiranto (2017) TPB memaparkan perilaku individu yang muncul dikarenakan niat berperilaku tersebut serta niatan tersebut muncul dikarenakan faktor-faktor internal serta eksternal. Sikap individu pada perilaku

berkaitan dengan kepercayaan terhadap sebuah perilaku, evaluasi hasil perilaku, norma subyektif, kepercayaan normatif serta motivasi agar taat.

Dalam penelitian ini, TPB dianggap berkaitan dalam memaparkan faktor-faktor yang memberi pengaruh patuh tidaknya wajib pajak pada perilakunya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Sebelum seseorang melaksanakan suatu hal, pastinya mempunyai keyakinan terkait hasil yang nantinya didapatkan dari perilaku terkait yang membuat individu terkait memilih akan melaksanakan ataupun tak melaksanakan hal tersebut. Hal tersebut memiliki kaitan terhadap kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, mempunyai keyakinan terkait penting tidaknya pembayaran pajak dalam membantu penyelenggaraan pembangunan daerah (*behavioral beliefs*).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasan dkk (2016) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan patuh adalah suka menurut perintah, taat pada aturan atau perintah, bedisiplin. Jadi kepatuhan adalah ketaatan, patuh, tunduk dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Tjahjono & M Fakhri (2014) kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Purnamasari dkk (2016), kepatuhan pajak yaitu apabila wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

### **Kesadaran Pajak**

Kesadaran pajak berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kesadaran berarti hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang atau keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah mengenai pajak. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara (Rahayu, 2016).

Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban namun mereka menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara, sehingga mereka tidak keberatan dan membayar pajaknya dengan suka rela (Yusnidar dkk, 2015).

### **Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Hasan dkk (2016) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal, dalam hal ini yaitu tentang perpajakan di Indonesia. Menurut Andriani (2016), pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Konsep Pengetahuan pajak menurut Rahayu (2016), yaitu wajib pajak harus meliputi pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan pajak sendiri pada umumnya terkait dalam tingkat pendidikan seseorang, orang yang memiliki pengetahuan perpajakan lebih tinggi akan memiliki kepatuhan lebih tinggi, karena mereka memikirkan tarif pajak yang dibebankan kepada mereka dan juga sanksi atau denda yang akan diterima apabila melanggar (Yusnidar, 2015).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goest dan Davis dalam Tjiptono, 2006). Sedangkan pelayanan menurut Kotler (2012) merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain (Tjiptono, 2006).

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa pengetahuan mengenai sanksi perpajakan menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang digunakan sebagai jaminan untuk Wajib Pajak mematuhi semua peraturan perpajakan, dari hak hingga kewajiban apa yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kesadaran sangat penting bagi wajib pajak. Kesadaran yang dimaksud adalah sadar pentingnya membayar pajak dan pentingnya pajak bagi pembangunan negara, seperti pembangunan infrastruktur, penunjang pendidikan, penanggulangan bencana dan lain-lain. Tanpa adanya pajak, mustahil negara akan mampu melaksanakan pembangunan. Kesadaran inilah yang mendorong wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan dengan sukarela atau niat dalam diri sendiri. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra & Sujana (2021); Rianty & Syahputera (2020) menunjukkan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Pada umumnya seseorang yang memiliki pendidikan, akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakannya. Argumen tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra & Sujana (2021); Ermawati & Afifi (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Pengetahuan wajib pajak yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Dengan demikian, tingginya kualitas pelayanan pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Putra & Sujana (2021); Syafira & Nasution (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan

uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

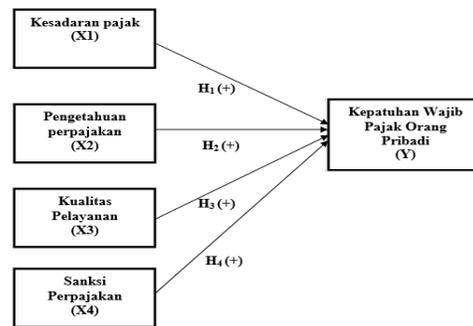
### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan. Wajib pajak dapat mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dengan sanksi yang berlaku wajib pajak cenderung memilih membayar pajak tepat waktu, karena merasa lebih rugi apabila mendapat sanksi yang berlaku. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian Syafira & Nasution (2021); Rianty & Syahputera (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Dan berdasarkan keempat hipotesis yang telah dirumuskan, maka diperoleh kerangka konseptual seperti berikut:



**Gambar 1.**  
Kerangka Konseptual

### III. METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah KPP Semarang Selatan. Dengan menggunakan dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

#### Definisi Operasional Variabel

##### Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan seorang dalam memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Variabel kepatuhan ini dapat diukur dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran, penyampaian SPT, penghitungan pajak terutang, dan kepatuhan dalam menaati perpajakan (Herbert et al., 2017). Diukur dengan :

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak
4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

##### Kesadaran Perpajakan (X1)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Semakin tinggi

kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Diukur dengan :

1. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Dicipline*)
2. Kemauan Membayar Pajak Dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

##### Pengetahuan Perpajakan (X2)

Menurut Andriani (2016), pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Diukur dengan :

Mengambil keputusan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

##### Kualitas Pelayanan (X3)

Pelayanan menurut Kotler (2012) merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dikur dengan :

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Keandalan (*Reliability*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

#### Sanksi Perpajakan (X4)

Sanksi adalah alat pemaksa, dimana sanksi memaksa menegakkan hukum atau memaksa mengindahkan norma-norma hukum, sanksi sebagai alat penegak hukum bisa juga terdiri atas kebatalan perbuatan yang merupakan pelanggaran hukum, baik batal demi hukum maupun batal setelah ini dinyatakan oleh hakim (Subekti & Tjitrosoedibio, 2018). Diukur dengan :

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang adanya Sanksi Perpajakan
2. Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 57.435 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan Tahun 2020. Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan yang berhasil ditemui (Sugiyono, 2012).

#### Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuisisioner. Menurut Noor (2011), kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyebarkan berbagai pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan yang telah diajukan. Kuisisioner ini akan dibagikan pada Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Selatan dengan asumsi mereka mau menjawab semua pertanyaan yang telah disusun penulis.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diolah menggunakan

SPSS 23, yaitu dengan menguji pengaruh variabel independen terhadap dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran (X1), pengetahuan (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi perpajakan (X4).

#### Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang diteliti terhindar dari gangguan normalitas, multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

#### Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat, baik secara parsial maupun secara simultan (Ghozali, 2015). Didalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel bebas, maka persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien arah regresi

X<sub>1</sub> = Kesadaran pajak

X<sub>2</sub> = Pengetahuan perpajakan

X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>4</sub> = Sanksi Perpajakan

e = Kesalahan pengganggu (*disturbance's error*)

#### Uji Koefisien Determiasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui persentasi besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas (Ghozali, 2015).

#### Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian yang dilakukan secara simultan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2015). Pengambilan keputusan dilakukan dengan memperhatikan uji F pada tabel ANOVA terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen,

apabila nilai signifikansi  $< 0.05$ .

### Uji Statistik t

Pengujian yang dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji t (*t-test*). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui

pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, dengan menganggap variabel lainnya konstan. Jika probabilitas uji  $t < \alpha = 0,05$ , maka signifikan dan hipotesis diterima. Sebaliknya jika probabilitas uji  $t > \alpha = 0,05$ , maka tidak signifikan dan hipotesis ditolak (Ghozali, 2015).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1.**  
Hasil Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.205	4.533		-.486	.628		
Kesadaran	.305	.119	.208	2.560	.012	.893	1.120
Pengetahuan	.188	.074	.205	2.534	.013	.901	1.110
Kualitas Pelayanan	.523	.117	.447	4.467	.000	.590	1.696
Sanksi Perpajakan	.507	.233	.217	2.176	.032	.594	1.685

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.12 dapat di susun persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,208X_1 + 0,205X_2 + 0,447X_3 + 0,217X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien arah regresi

$X_1$  = Kesadaran pajak

$X_2$  = Pengetahuan perpajakan

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$X_4$  = Sanksi Perpajakan

e = Kesalahan pengganggu (*disturbance's error*)

a. Konstanta sebesar -2,205, artinya jika Kesadaran ( $X_1$ ), Pengetahuan ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), dan Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) nilainya adalah 0, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai -2,205.

b. Nilai koefisien regresi Kesadaran ( $X_1$ ) sebesar

0,208 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,208, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Nilai koefisien regresi Pengetahuan ( $X_2$ ) sebesar 0,205 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,205, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,447 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,447, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien regresi Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) sebesar 0,217 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan maka akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,217, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji F

**Tabel 2.**  
Hasil Uji Statistik F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	591.304	4	147.826	18.662	.000 <sup>b</sup>
Residual	752.536	95	7.921		
Total	1343.840	99			

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa nilai F Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi hitung pada model penelitian sebesar 18,662 dengan Perpajakan berpengaruh secara simultan dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi dibawah signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 0,05 menunjukkan bahwa variabel Kesadaran,

### Koefisien Determinasi

**Tabel 3.**  
Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 <sup>a</sup>	.440	.416	2.81450

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *adjusted R square* adalah sebesar 0,416, dapat diartikan bahwa variabel Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41,6% sedangkan sisanya sebesar 58,4% di jelaskan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kesadaran lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,012 dan  $\beta$  bernilai positif yakni 0,305. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

#### 2. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Pengetahuan lebih kecil dari

0,05 yakni sebesar 0,013 dan  $\beta$  bernilai positif yakni 0,188. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

#### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,000 dan  $\beta$  bernilai positif yakni 0,523. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

#### 4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Perpajakan lebih kecil dari 0,05 yakni sebesar 0,032 dan  $\beta$  bernilai positif yakni 0,507. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Sanksi

Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan

berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Semarang Selatan.
2. Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Semarang Selatan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Semarang Selatan.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Semarang Selatan.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka dapat diajukan saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 yaitu kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lain, misalnya persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan *tax amnesty* agar hasil penelitian lebih maksimal.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak populasi di seluruh KPP Kota Semarang agar responden dan data yang di dapatkan lebih banyak.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan tidak hanya menggunakan kuesioner saja, namun dilengkapi dengan teknik wawancara atau metode lain agar mendapatkan data yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asfa, E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1–13.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Univesitas Muria Kudus*, 4(1), 1–10.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harinurdin, E. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Bisnis dan Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 4(2), 96–101.
- Hasan, A. dkk. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Herbert, J., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 5(2), 443–453.
- Lestari, N. W. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. UNHAS.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Purnamasari, Apriani, Sukirman, & Pratiwi, U. (2016). *Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintahan dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2*. Lampung: Simposium Nasional Akuntansi XIX.
- Putra, K. V., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(1), 29–30.
- Rahayu, S. K. (2016). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rianty, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Tridinanti Palembang*, 5(1), 88–95.
- Subekti, & Tjitrosoedibio. (2018). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Metode Penelitian dan Pengembangan)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Singaperbangsa*, 2(1), 99–101.
- Tjahjono, & M Fakhri, H. (2014). *Perpajakan, Akademi Manajemen*. Yogyakarta: Perusahaan YKPN.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran (Pelayanan)*.

Yogyakarta: Andi Offset.