# FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SURVEY DI KPPPRATAMA SURABAYA GENTENG

# ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana Program Studi Akuntansi



Oleh:

# **ANDY LEONARDO 2017310234**

UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS SURABAYA 2021

#### PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Andy Leonardo

Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 24 April 1998

NIM : 2017310234

Program Studi : Akuntansi

Program Pendidikan : Sarjana

Konsentrasi : Audit & Perpajakan

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Self

Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi Survey Di KPP Pratama Surabaya Genteng

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing Tanggal.....

# Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA., CTA NIDN: 0702018404

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal.....

Dr. Nanang Shonhadji, SE, M.Si., Ak., CA. NIDN: 0731087601

# FACTORS AFFECTING THE IMPLEMENTATION OF THE SELF ASSESSMENT SYSTEM ON MANDATORY COMPLIANCETAX PERSONAL SURVEY AT KPP PRATAMA SURABAYA GENTENG

## Andy Leonardo Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Email: 2017310234@students.perbanas.ac.id

#### **ABSTRACT**

This study aims to determine the factors that influence the implementation of the self-assessment system on individual taxpayer compliance which includes tax knowledge, tax service quality, and tax sanctions. This research was conducted at KPP Pratama Surabaya Genteng. The number of samples in this study were 166 respondents with the sampling method using accidental sampling (convenience sampling). Data was collected through interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the results of the analysis, it can be seen that tax knowledge and tax sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance, while the quality of tax services has no significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Self Assessment System, taxpayer compliance, tax knowledge, service quality, tax sanctions.

#### **PENDAHULUAN**

Menjalankan pemerintahan pembangunan, pemerintah membutuhkan yang besar. Dana dikumpulkan dari potensi sumber daya yang dimiliki sutau negara yang berupa hasil kekayaan alam dan iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran tersebut merupakan pajak. Pajak menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat berdasarkan memaksa Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan langsung imbalan secara digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2016;3) pajak merupakan iuran yang dibayarkan

oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas budi jasa.

Tugas serta fungsi penerimaan pajak dijalankan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengelola jenis jenis pajak yang meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Peniualan Barang Mewah (PPnBM). Penerimaan negara dari sektor pajak memegang peran yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara. Meskipun itu penting, masih namun banyak orang yang melalaikan kewajiban membayar pajaknya.

Mengetahui hal tersebut pemerintah mengharapkan agar bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan cara merubah sistem pemungutan dilakukan paiak vang dari assessment system menjadi self assessment system. Sistem pemungutan mempercayakan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajaknya sendiri yang terutang. Dengan menggunakan self assessment system diharapkan agar wajib pajak bisa dalam memenuhi kewajiban mandiri meningkatkan pajaknya serta dapat efisiensi administrasi dibidang perpajakannya.

Pelaksanaan self assessment system sangat berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kenvataan pajaknya, namun pada pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Hal ini dibuktikan dari sumber Suwiknyo (2020), terlihat data jumlah wajib pajak (WP) yang sudah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 wajib pajak yang belum juta menyampaikan kewajiban tahunannya.

Catatan *Bisnis*, merujuk pada tren 5 tahun kebelakang, rasio kepatuhan sempat menunjukkan tren peningkatan pada 2017. Namun, rasio kepatuhan masih cenderung stagnan pada 2019 lalu. Rasio kepatuhan 2017 sempat melonjak ke angka 72,6 persen, jauh lebih baik dibandingkan 2016 dimana rasio kepatuhan hanya mencapai 60,8 persen. Namun, rasio kepatuhan kembali turun pada 2018 ke angka 71,1 persen dan sedikit meningkat pada 2019 dengan rasio kepatuhan mencapai 72,9 persen.

Penerapan self assesstment system memiliki beberapa faktor yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dimana dapat digunakan oleh wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah dan strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Nanik Ermawati (2018), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Sabila, Nadia Sal & Furqon (2020), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat pelayanan yang mengenai diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak. Maria G. Wi Endang (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Supriyati & Murdiawati (2017),menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pajak pada kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi atau tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang perpajakan. Penelitian terdahulu (2017), menyatakan bahwa Endaryanti sanksi berpengaruh signifikan kepatuhan wajib wajak. Naifah Roidah Zahrani (2019), menyatakan bahwa, sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa fenomena kasus yang terjadi di kantor pelayanan pajak (KPP) yaitu kasus yang pertama, pada penyampaian SPT tahunan yang belum 100% yang dimana menyebabkan pajak belum bisa menjadi sebuah instrument efektif untuk yang mengurangi kesenjangan ekonomi. Pemenuhan kewajiban pajak hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja menjadikan rasio pajak tidak bagus. Tidak semua rakyat mempunyai penghasilan diatas PTKP membayar pajak, sehingga tidak semua orang dapat menikmati hasil pembangunan yang pembiayaannya diperoleh dari pajak. Dan sampai saat ini masih banyak wajib

pajak yang melakukan SPT tahunannya secara manual.

Pada kasus yang kedua yang terjadi di kantor pelayanan pajak (KPP) yaitu pada tahun 2020 akibat timbulnya virus corona (Covid-19), kementrian keuangan memberitahukan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menghentikan pelayanan pajak sementara pada tanggal 15 April di seluruh kantor pelayanan pajak. Hal itu karena kan untuk mencegah penyebaran virus corona (Covid-19), dan pelayanan pajak dilakukan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada tanggal 16 maret sampai 15 April 2020.

Dari latar belakang tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib Indonesia masih pajak di rendah sedangkan self assessement sistem diterapkan atas dasar kepercayaan otoritas kekuasaan yang diberikan kepada wajib pajak dimana wajib pajak diberikan kebebasan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Dengan ini, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul " Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Survey Di Kpp Pratama Surabaya Genteng".

# RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

#### Theory of Planned Behavior

Teori ini dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari reason action theory yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Pada Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa suatu perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya sebuah niat untuk berperilaku. Pada munculnya niat untuk berperilaku ditentukan tiga faktor, yang meliputi behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs. Dikaitkan dengan penelitian ini, maka theory of planned

relevan untuk menjelaskan behavior mengenai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak mengetahui mengenai yang keyakinan pajaknya, pasti memiliki mengenai pentingnya membayar pajak dimana membantu yang untuk pembangunan Negara (behavioral beliefs). Adanya pelayanan pajak yang baik dengan menggunakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak. Hal ini dapat dikaitkan dengan ketika individu akan melakukan sesuatu, pasti individu memiliki keyakinan mengenai harapan normatif dari orang lain serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs).

Keterkaitan *control beliefs* dengan sanksi pajak, sanksi pajak dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Semakin kuat sanksi pajak maka dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Teori ini dapat menjelaskan faktor faktor mempengaruhi kepatuhan wajib yang pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Yang kemudian kesan tersebut diwujudkan akan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak Rahayu (2010), adalah kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu dimana wajib pajak memenuhi semua kewaiiban perpajakannya melaksanakan hak perpajakannya serta mengemukakan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara compliance) (voluntary sukarela of merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri

kewajiban perpajakan dan kemudia secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

#### Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan pendapat dari Mardiasmo (2016:7) Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil. Masyarakat harus paham mengenai manfaat pajak, fungsi pemungutan pajak bagi Negara, siapa saja subjek pajak dan objek pajak, bagaimana sistem perpajakan yang berlaku saat ini, tarif pajak setiap obieknya. bagaimana mengisi pemberitahuan (SPT) dan bagaimana mengetahui prosedur melaporkan dan membayarkan pajak terutang, serta sanksi sanksi pajak yang berlaku.

### Kualiatas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan diberikan. yang apakah masyarakat puas atau tidak. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi sesuai pelanggan. Burhanudin (2010), menyatakan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu sikap pertimbangan global tentang atau keuangan dari suatu pelayanan pajak.

#### Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016), menyatakan Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

# Pengetahuan Perpajakan Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan sebuah kemampuan wajib merupakan mengetahui peraturan pajak dalam perpajakan baik untuk tarif pajak yang akan mereka bayarkan maupun manfaat akan berguna pajak yang bagi kehidupannya. Berdasarkan pendapat Carolina (2009), Pengetahuan perpajakan sangatlah perlu untuk masyarakat, karena menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengenai betapa pentingnya pemasukan pajak yang diterima oleh negara dari para wajib pajak akan mengubah sikap dan perilaku setiap individu wajib pajak, maka dari itu edukasi mengenai perpajakan ditanamkan dalam diri masyarakat yaitu sebagai wajib pajak dengan harapan peranan pajak terhadap pembangunan kelangsungan negara berjalan efektif dan efisien. Ketika seseorang mengetahui mengenai perpajakan semakin meningkatnya pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui apabila tidak membayar pajak sampai atau maka melanggar akan menimbulkan kerugian negara dan elemen elemen lain didalamnya. Sebab itu, pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh terhdap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Supriyati & Murdiawati (2017),menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap pajak. kepatuhan wajib Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sabila, Nadia Sal & Furgon (2020), menyatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan dan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

# Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sebagai seorang petugas wajib memenuhi pajak harus apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah melakukan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas wajib pajak kepada wajib pajak. Ketika semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas wajib pajak maka akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Zahrani Naifah Roidah (2019),menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pajak tidak kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Ghassani (2019), menunjukkan pelayanan bahwa kualitas pajak positif signifikan berpengaruh dan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

# Sanksi Pajak Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak adalah sebuah alat kontrol yang dimana dibuat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang sudah diatur dalam undang-undang. Wajip pajak yang melanggar norma perpajakan yang berlaku maka akan diberikan sanksi atau hukuman. Semakin besar kesalahan yang dilakukan wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Oleh karena sanksi pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rudolof A. Tulenan (2017), menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap pajak, kepatuhan wajib sedangkan Nadia & Furgon penelitian (2020),menunjukkan sanksi bahwa pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



Gambar 1 KERANGKA PEMIKIRAN

#### METODE PENELITIAN

#### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugivono (2017:8),metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian vang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

Ditinjau dari sumber atau jenis data menggunakan data primer. Jenis penelitian ini menggunakan kuesioner berupa daftar pertanyaan mengenai pengetahuan perpajakan,kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Jika ditinjau dari segi metode analisis, analisis regresi linier berganda yang menjadi metode analisis dalam penelitian ini. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Ditinjau dari tujuan penelitian, tujuan penelitian ini bersifat kausal yang diaman kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar yariabel.

#### Identifikasi Variabel

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi (X) adalah pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), sanksi pajak (X3). Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi (Y) adalah Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

# Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng. Penelitian menggunakan metode non probability sampling yaitu accidental sampling (convenience sampling). Menurut Sugiyono (2017:67) accidental sampling (convenience sampling) adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **Data dan Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Serta metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan variable yang digunakan dalam kerangka pemikiran.

#### **Teknik Analisis**

Analisis uji hipotesis menggunakan metode multiple regression analysis dengan model persamaan sebagai berikut :  $Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$ 

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Gambaran Subyek Penelitian

Penelitian membahas ini mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Surabaya yang dipengaruhi oleh beberapa faktor penerapan Self Assessment System yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Pada penelitian ini subyek yang digunakan sebagai subyek penelitian adalah responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng. Penelitian dengan menyebarkan dilakukan 166 kuesioner secara *hardcopy* atau bertatap muka langsung di KPP Pratama Surabaya Genteng.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada responden telah sesuai dengan prosedur. Sebelum memberikan kuesioner, peneliti meminta izin terlebih dahulu pada pihak KPP Pratama Surabaya Genteng untuk melakukan penyebaran kuesioner di area parkir Pratama Surabaya Genteng. Setelah melakukan perizinan, peneliti mencari responden yang sesuai dengan kriteria yang dipilih. Sebelum memberikan lembaran kuesioner kepada responden, peneliti meminta izin terlebih dahulu kepada responden bersedia atau tidak untuk mengisi kuesioner. Jika responden bersedia maka peneliti akan menjelaskan dan memandu untuk mengisi kuesioner. Jika responden tidak bersedia maka peneliti tidak bisa memaksa dan mencari responden yang lain.

#### **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif pada penelitian ini akan memberikan gambaran ataupun deskriptif dari data mengenai variabel-variabel yang diteliti yang ditinjau dari nilai rata-rata (mean), maksimum maupun minimum. Berikut tabel 1 deskriptif:

patuh terhadap perpajakan. Pada variabel sanksi pajak, nilai minimum sebesar 1, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai ratarata variabel sanksi pajak adalah sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sanksi pajak yang diberikan kepada

	Tabel I
Deskrij	otif Variabel Penelitian

			Deskii			
		N	Maksimui	m Minimum		Mean
	Rata-rata - Y	166	5	2		3,85
-	Rata-rata - X1	166	5	2		4,03
	Rata-rata - X2	166	5	2		3,93
	Rata-rata - X3	166	5	1		4,08

Sumber: Data diolah, Kuesioner

Berdasarkan tabel diketahui 1 minimum dari variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 2 dan nilai maksimum variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 5, dan nilai rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 3,85. Hal ini berarti wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng masih kurang patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan tabel tersebut juga diketahui bahwa nilai minimum pengetahuan perpajakan sebesar maksimum nilai pengetahuan perpajakan sebesar 5, dan nilai rata rata variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 4,03. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup tinggi.

Pada variabel kualitas pelayanan pajak, nilai minimum sebesar 2, nilai maksimum sebesar 5, dan nilai rata rata variabel kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak itu

wajib pajak akan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh.

#### Uji Asumsi Klasik

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai hasil uji analisis data yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (uji glejser).

#### Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa Asymp. Sig sebesar 0.221. Hal tersebut menyatakan bahwa hasil uji normalitas menggunakan Kolmogrov-Smirnov lebih besar dari 0,05 yaitu 0,221 yang mengartikan bahwa data berdistribusi normal.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil dari uji multikolinearitas menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,843 , kualitas pelayanan pajak (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,599, dan sanksi pajak (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,928. Hal ini menunjukkan nilai kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan semua variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

# Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Dari uji heteroskedastisitas hasil menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari pengetahuan perpajakan (X1) sebesar 0.192 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0.066 > 0.05maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai sanksi pajak sebesar 0,151 > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen atau variabel X tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Hasil Uji F

Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah berdasarkan F tabel pada taraf signifikansi 0.05 dengan df1 = k-1 = 4.1 = 3, dan df2 =n-k = 166-3 = 163, didapatkan  $F_{tabel}$ sebesar 2,66. Diketahui  $F_{hitung}$  (60,163) > F<sub>tabel</sub> (2,66) dengan nilai signifikansi 0,000 0.05. maka disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan sanksi pajak (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Surabaya Genteng.

#### Hasil Uji t

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,527 terletak pada kolom *R Square*. Hal ini menyatakan bahwa seluruh variabel independen (X) secara simultan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 52,7%.

#### Pembahasan

# Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis pertama bahwa perpajakan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, menunjukkan hipotesis pertama dapat diterima yang artinya pengetahuan perpajakan memiliki signifikan pengaruh vang terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari uji t variabel pengetahuan perpajakan sebesar 6,821 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> 1,974 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan penelitian Nadia & Furqon (2020), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Endaryanti, Supriyati & Murdiawati (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan theory of planned behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) pengetahuan perpajakan sangat relevan untuk menjelaskan mengenai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui mengenai pajaknya, pasti memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak yang dimana untuk

membantu pembangunan negara (behavioral beliefs).

# Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis kedua bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menunjukkan bahwa hipotesis kedua tidak dapat diterima yang artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari uji t variabel kualitas pelayanan pajak (X2) diperoleh sebesar 1,249 lebih kecil dari t<sub>tabel</sub> 1,974 dengan tingkat signifikansi 0.213 > 0.05.

Berdasarkan theory of planned behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) Adanya kualitas pelayanan pajak yang baik dengan menggunakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak. Hal ini dapat dikaitkan dengan ketika individu akan melakukan sesuatu, pasti individu memiliki keyakinan mengenai harapan normatif dari orang lain serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs).

Dalam hasil penelitian ini, meskipun pelayanan yang baik diberikan, tidak menjamin wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta masih banyak faktor-faktor lain yang membuat wajib pajak tidak patuh. Dapat dilihat pada uji analisis deskriptif kualitas menemukan sebuah pelayanan pajak pernyataan yang dimana ada beberapa responden menjawab "Tidak Setuju" dengan "Petugas pajak cepat tanggap dalam menghadapi masalah wajib pajak" peraturan "Petugas menguasai dan dengan baik dan perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya" hal ini mengindikasikan bahwa masih ada petugas pelayanan yang tidak cepat tanggap dalam menghadapi masalah

responden dan masih kurang mengetahui peraturan perpajakan dengan baik, sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan penelitian Endaryanti (2017) & Naifah (2019)yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019)Hazmi (2020)yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

# Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada hipotesis ketiga bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima yang artinya sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari uji t variabel sanksi pajak (X3) diperoleh sebesar 4,651 lebih besar dari ttabel 1,974 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05,

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan penelitian Hazmi & Nadia (2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Naifah (2019) & Nanik (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan theory of planned behavior yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) sanksi pajak dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Semakin kuat sanksi pajak maka dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

#### KESIMPULAN

hasil Berdasarkan analisis data dan pembahasan diatas. maka dapat disimpulkan Variabel bahwa (1) pengetahuan berpengaruh perpajakan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengetahui mengenai perpajakannya, pasti memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak yang dimana untuk membantu pembangunan negara. Variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan waiib paiak tidak cukup dengan memberikan pelayanan terbaik, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor lain yang mendorong untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (3) Variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak sangat penting bagi wahib pajak yang melanggar karena emakin kuat sanksi pajak maka dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

#### **KETERBATASAN**

Pada penelitian ini masih dikatakan jauh dari kata sempurna dan masih ada kekurangan yang dijadikan sebagai keterbatasan dari penelitian ini yaitu : (1) Adanya pandemi Covid-19 membuat waktu penyebaran kuesioner menjadi terbatas. (2) Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dalam pengambilan sumber data, sehingga peneliti tidak mencermati atas pengisian jawaban dan kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

#### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti akan memberikan saran untuk penelitian selaniutnya sebagai berikut Diharapkan peneliti selanjutnya mencermati pengisian kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. (2) Diharapkan bagi peneliti selanjutnya menambahkan variabel independen dan menambah sampel penelitian membuktikan Kembali variabel yang tidak berpengaruh signifikan maupun yang berpengaruh signifikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2005). The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behavior And Human Decision Processes. 50.
- Anatan, Lina Dan Ellitan, L. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern, Alfabeta.
- Burhanudin, N. (2010). Mushaf Al Burhan (1st Ed.). Media Fitrah Rabbani.
- Carolina, V. (2009). Pengetahuan Pajak. Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hazmi, M. Z., Suhendro, & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta. Jurnal Akuntansi Universitas Jember, 18(1), 28–40.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi. Andi.
- Marthen, B. C. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugaspajak

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugaspajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Muliari, N. K. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis, 2.
- Nadhila, G. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram). Jmm17 Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen, 6(01), 58–66.
- Nadia, S. S., & Imahda, F. K. (2020).

  Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,
  Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan
  Keadilan Perpajakan Terhadap
  Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di
  Kota Pekalongan Nadia. Jurnal
  Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing,
  1(2), 263–276.
- Naifah, Z. R., & Titik, M. (2019).

  Pengaruh Pemahaman Pajak,
  Pengetahuan Pajak, Kualitas
  Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak
  Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
  Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi,
  8(4), 1–19.
- Nanik, E., & Zaenal, A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia.
- Rahayu, S. K. (2010). Kepatuhan Wajib

- Pajak (Pp. 138–139). Empat Dua Media.
- Randi, I., Maria, E. W. G., & Rizky, D. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Perpajakan (Jejak), 8(1), 1–9.
- Ratih, E. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Surakarta). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis.
- Rudolof, T. A., Jullie, S. J., & Sherly, P. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi, 12(2), 296–303.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
- Suwiknyo, E. (2020). Kepatuhan Pajak. Bisnis.Com.
  Https://Www.Bisnis.Com/Topic/5127
  3/Kepatuhan-Pajak