

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN, KESADARAN,
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DESA
DENGGUNGAN, KEC. BANYUDONO, KAB. BOYOLALI)**

Yulia Intan Permatasari

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
E-mail Korespondensi: intanpermata9873@gmail.com*

ABSTRAK

Studi ini bermaksud untuk menguji dan menemukan bukti empiris tentang pengaruh pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di Desa Denggungan, Kecamatan Banyudono, Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 57 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan metode analisis regresi berganda.

Hasil dari studi ini membuktikan bahwa pemahaman dan pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan wajib pajak, pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

ABSTRACT

This study intends to examine and find empirical evidence about the effect of understanding and knowledge, of tax service, awareness, and tax sanctions on taxpayer compliance. The sample of this research is an individual taxpayer in Denggungan Village, Banyudono District, Boyolali Regency. This study uses a quantitative approach with a sample of 57 people. The sampling technique in this study is convenience sampling the multiple regression analysis method.

The results of this study prove that understanding and knowledge have no effect on taxpayer compliance, awareness has a significant effect on taxpayer compliance, tax services have a significant effect on taxpayer compliance and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, Understanding and knowledge, awareness, tax service, and tax sanctions*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan bentuk gotong royong masyarakat dalam kehidupan bernegara. Dalam prakteknya, agar pelaksanaan gotong royong dalam membayar pajak dapat terlaksana dengan baik dan adil maka harus diatur oleh ketentuan hukum. Oleh karena itu, dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945, dijelaskan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang (UU)”. Selanjutnya sesuai Pasal 1 UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU Nomor 16 Tahun 2009, dijelaskan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sehingga membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara dan penduduk yang tinggal di Indonesia.

Dewasa ini penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar. Apabila kita lihat dalam APBN, kontribusi penerimaan perpajakan semakin tahun semakin meningkat. Pendapatan perpajakan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara. Mulai dari pembangunan infrastruktur, pemberian subsidi kepada masyarakat, membayar utang luar negeri, hingga membayar gaji Aparatur Sipil Negara (ASN), Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI)/Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemungutan pajak sebenarnya telah diselenggarakan sejak jaman penjajahan Belanda dan berlanjut hingga saat ini. Pada awal kemerdekaan, Indonesia masih meneruskan ketentuan undang-undang perpajakan peninggalan colonial dengan menganut system *Official Assessment*. Dalam system ini Wajib Pajak hanya menyampaikan besarnya penghasilan yang diperoleh selama setahun. Selanjutnya perhitungan pemungutan pajak dilakukan oleh Kantor Djawatan Pajak.

Sejak tahun 1983, Pemerintah melalui Kementerian Keuangan telah melaksanakan reformasi perpajakan. Sistem pemungutan pajak yang semula *Official Assessment*, kemudian diubah menjadi system *Self Assessment* yang ditandai dengan berlakunya undang-undang perpajakan. Dalam system ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh oleh UU untuk menghitung, melaporkan, dan menyetor kewajibannya secara mandiri. Hal ini menuntut kesadaran, kejujuran, dan kedisiplinan Wajib Pajak serta pemahaman yang baik terhadap ketentuan peraturan perpajakan.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya salah satunya adalah edukasi perpajakan. Kegiatan edukasi perpajakan tidak hanya menargetkan Wajib Pajak aktif namun juga calon Wajib Pajak yang masih duduk di bangku sekolah. Kegiatan edukasi juga dilakukan melalui media cetak, media elektronik, dan media internet. Namun demikian kegiatan edukasi perpajakan belum dapat menjangkau seluruh masyarakat sampai ke pelosok negeri.

Seiring dengan perkembangan jaman, penggunaan internet sudah dapat diakses di kota besar hingga pedesaan. Administrasi perpajakan juga mulai berkembang ke arah layanan digital. Teknologi internet memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendapatkan fasilitas layanan pendaftaran *e-registration*, layanan pembayaran *e-billing*, dan layanan pelaporan *e-filling*. Dengan diterapkannya layanan digital, diharapkan

dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakan.

Layanan digital dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya penerapan sistem layanan digital ini diharapkan kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat.

Salah satu faktor yang menyebabkan belum maksimalnya penggunaan *e-filling* sampai saat ini disebabkan oleh rendahnya pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap internet. Selain itu jumlah masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet dapat dikatakan belum banyak.

Penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang dilakukan oleh Defa Mega Rauzana (2018), penelitian ini berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk menganalisa secara mendalam mengenai pengaruh pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak mengingat tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya Orang Pribadi di Indonesia masih tergolong rendah.

Makalah ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Desa Deggungan, Kec. Bnyudono, Kab. Boyolali. Makalah ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, dan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pengaruh pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menjabarkan pengaruh pemahaman dan pengetahuan, kesadaran, pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Desa Deggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali. Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017: 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience sampling* yang merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan kemudahan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel. Pertimbangan tertentu dalam memilih sampel pada penelitian ini adalah responden yang diminta untuk mengisi kuesioner harus memenuhi kriteria yaitu responden berstatus sebagai Wajib Pajak di Desa Deggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sebuah objek penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang dipergunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang berbentuk pernyataan positif dan negatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survei, dilakukan dengan cara meninjau secara langsung pada instansi yang dijadikan objek untuk mendapatkan data primer.

Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner atau angket. Pengumpulan data tersebut dengan cara membagikan daftar pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Desa Denggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali. Daftar pertanyaan ataupun pernyataan tertulis yang bersifat tertutup yang dibagikan kepada responden berisi masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti sesuai dengan indikator-indikator variabel pada kisi-kisi instrumen penelitian. Daftar pertanyaan ataupun pernyataan tersebut disusun dalam sebuah kuesioner kemudian disebarakan kepada responden untuk diisi, setelah selesai mengisi, kuesioner tersebut dikembalikan kepada penyebar kuesioner. Kuesioner yang telah diisi tersebut akan digunakan oleh peneliti sebagai bahan data dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen / terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, variabel independen / bebas (X) dalam penelitian ini adalah pemahaman dan pengetahuan pajak (X₁), kesadaran (X₂), pelayanan pajak (X₃), dan sanksi pajak (X₄).

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Pengujian instrumen penelitian dilakukan terlebih dahulu yaitu pengukuran kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah itu, dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan koefisien determinasi (R²), uji simultan (Uji F), dan uji parsial (Uji t).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Uji Validitas

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat diambil keputusan bahwa koefisien korelasi, untuk setiap item dalam butir pernyataan dengan skor keseluruhan untuk semua variabel adalah pada signifikansi di bawah 0,05 dan dapat diartikan bahwa keseluruhan pernyataan tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,6 yang berarti seluruh data kuesioner dari tiap variabel adalah reliabel, dan bisa disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan sudah sesuai dengan uji kualitas data yaitu reliabilitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal

atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menunjukkan uji statistik *One-Sample Kolmogorov Smirnov* (Uji K-S).

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

K-S	Asym. Sig	P Value	Keterangan
0,081	0,2	0,05	Normal

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* pada tabel 1 menunjukkan bahwa data dari penelitian ini terdistribusi secara normal. Hal ini sesuai dengan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang menunjukkan nilai 0,081 dan tidak signifikan pada 0,05. Selain itu, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200 dan lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data tersebar secara normal dan sesuai dengan asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Hal ini dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel independen (Ghozali,2011: 105). Berikut hasil uji multikolinearitas yang disajikan pada tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
PP	0,720	1,389	Tidak terjadi multikolinearitas
Kesadaran	0,543	1,843	Tidak terjadi multikolinearitas
Pelayanan	0,448	2,232	Tidak terjadi multikolinearitas
Sanksi	0,842	1,187	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa semua variabel bebas (independen) memiliki nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen di dalam model regresi tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Suatu model dikatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas apabila nilai signifikan dari masing-masing variabel independennya adalah $> 0,05$.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*, adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Glesjer

Variabel	<i>Sig</i>	Keterangan
PP	0,683	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kesadaran	0,722	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Pelayanan	0,689	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Sanksi	0,723	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikan masing-masing variabel independen berada di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Model regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk memprediksi berapa besar kekuatan pengaruh variabel independen pemahaman dan pengetahuan pajak (X_1), kesadaran pajak (X_2), pelayanan pajak (X_3), sanksi pajak (X_4) terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y).

Berikut ini merupakan uraian hasil pengujian regresi berganda dan *output table* pengujian menggunakan program SPSS dalam bentuk *output model summary*, ANOVA (uji F), serta *coefficient* (uji t).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.719 ^a	0.518	0.481	1.54144

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4 dijelaskan bahwa *adjusted R²* dalam penelitian ini adalah 0,481 atau 48,1%. Hal tersebut berarti bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,481 atau 48,1%. Sedangkan, sisanya berasal dari variabel lain yang berada diluar model.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah pemahaman dan pengetahuan pajak, kesadaran pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.587	4	33.147	13.950	0.000 ^b
	Residual	123.554	52	2.376		
	Total	256.140	56			

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi dalam Uji F adalah kurang dari 0,05 yaitu dengan probabilitas 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 13,950 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,55. Hal tersebut berarti bahwa model penelitian diterima.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika $p\ value < 0,05$, maka H_a diterima dan jika $p\ value > 0,05$, maka H_a ditolak.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.150	3.293		3.689	0.001
	Pemahaman dan Pengetahuan Pajak	-0.149	0.187	-0.090	-0.796	0.430
	Kesadaran Pajak	-0.541	0.223	-0.317	-2.423	0.019
	PelayananPajak	0.797	0.161	0.711	4.944	0.000
	Sanksi Pajak	0.261	0.080	0.344	3.277	0.002

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengujian uji t pada tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel pemahaman dan pengetahuan pajak (X_1) sebesar 0,430 $> 0,05$ sehingga hipotesis pertama (H_1) ditolak. Artinya, pemahaman dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk nilai signifikansi variabel kesadaran pajak (X_2) sebesar 0,019 $< 0,05$ sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Artinya, kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, untuk nilai signifikansi variabel pelayanan pajak (X_3) sebesar 0,000 $< 0,05$ sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Artinya, pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk nilai signifikansi variabel sanksi pajak (X_4) sebesar 0,002 $< 0,05$ sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemahaman dan pengetahuan pajak, kesadaran pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Desa Denggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali.

Tabel 7. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Hasil
H ₁	Pemahaman dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Ditolak
H ₂	Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima
H ₃	Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima
H ₄	Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima

Sumber : Data SPSS diolah (2021)

Pemahaman dan Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,430 > 0,05$, besar nilai koefisien regresi untuk variabel pemahaman dan pengetahuan pajak adalah $-0,149$, sehingga H₁ ditolak, yang berarti pemahaman dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa pemahaman dan pengetahuan pajak belum memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan masyarakat banyak yang belum mengetahui dan memahami tentang pemahaman dan pengetahuan pajak dengan baik. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Abidin (2014), Gautama (2014) dan Luluk Triyani (2017) dimana menjelaskan bahwa pemahaman dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$, sehingga H₂ diterima, yang berarti kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan bahwasannya semakin tinggi kesadaran wajib pajak tentang pemahaman mengenai manfaat bagi masyarakat dan untuk pembangunan negara akan menimbulkan rasa tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran pajak menjadi persyaratan yang harus dimiliki oleh wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil studi ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Ishandoko (2012), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), dan Kristin Nasution (2019) yaitu kesadaran pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H₃ diterima, yang berarti pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan bahwasanya semakin baik pelayanan pajak yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi karena pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak tidak baik maka kepatuhan wajib pajak juga akan rendah. Hasil studi ini sejalan dengan

hasil studi yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Halimi (2013) dan Gautama (2014) yaitu pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga H_4 diterima, yang berarti sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan bahwasanya semakin wajib pajak mengerti dan mengetahui akan sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila sanksi perpajakan dipandang mempunyai lebih banyak kerugiannya. Hasil studi ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Purnomo (2008), Muliari dan Setiawan (2010), Luluk Triyani (2017) dan Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan (2017) yaitu sanksi pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman dan pengetahuan pajak, kesadaran pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Desa Deggungan, Kec. Banyudono, Kab. Boyolali. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda dan nilai selisih mutlak yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil hipotesis pertama yaitu pemahaman dan pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dibuktikan dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,430 > 0,05$ sehingga H_1 ditolak. Hipotesis kedua yaitu kesadaran pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, diketahui besar nilai koefisien regresi untuk variabel kesadaran pajak adalah sebesar $-0,541$ dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,019 < 0,05$ sehingga H_2 diterima. Hipotesis ketiga yaitu pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diketahui besar nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan pajak adalah sebesar $0,797$ dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 diterima. Hipotesis keempat yaitu sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diketahui besar nilai koefisien regresi untuk variabel sanksi pajak adalah sebesar $0,261$ dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ sehingga H_4 diterima.

Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya penyebaran kuesioner didukung dengan wawancara sehingga mendapatkan data yang lebih tepat. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel karena lebih banyak wajib pajak yang memberikan tanggapan terhadap kepatuhan wajib pajak maka data yang didapat semakin baik untuk diolah. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel bebas seperti sosialisasi pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak efektif tentang pentingnya pajak bagi pembangunan, memberikan surat himbuan kepada wajib pajak dan memberikan sanksi yang akan diterima wajib pajak apabila tidak melakukan perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Defa Mega Rauzana (2018), *Pengaruh pemahaman dan pengetahuan, Kesadaran, Pelayanan Pajak, dan sanksi pajak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mengoting (2013). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya*.
- Kundalini Pertiwi, (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung*.
- Rosiana Wijaya dan Meiriska Febrianti. *Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Wulandari Agustiniingsih (2016). *Pengaruh penerapan e-filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Prodi akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta