



## PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Dimas Ilham Azhari<sup>1</sup>, Rr. Tjahjaning Poerwati<sup>2</sup>

Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

<sup>1</sup>dilhaamm@gmail.com, <sup>2</sup>tjahjaning.poerwati@edu.unisbank.ac.id

### INFO ARTIKEL

JIAP Volume IX  
Nomor 1  
Halaman 41-57  
Samata,  
Januari-Juni 2023

ISSN 2441-3017  
E-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:  
**4 Januari 2023**  
Tanggal Revisi:  
**30 Juni 2023**  
Tanggal Diterima:  
**30 Juni 2023**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang diperoleh melalui metode incidental sampling. Data diolah dengan regresi berganda. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kesadaran, pelayanan, dan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel pengetahuan, kesadaran, pelayanan dan sanksi memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Per[ajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan**

*This study aims to examine the effect of tax knowledge, taxpayer awareness, tax authorities' service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance. The sample in this study was 100 respondents who were obtained through the incidental sampling method. Data is processed with multiple regression. The findings of this study indicate that the variables of knowledge, awareness, service, and sanctions have an effect on taxpayer compliance. The conclusion of this study is that the variables of knowledge, awareness, service and sanctions have a positive and significant relationship with taxpayer compliance.*

**Keywords: Taxpayer Compliance, Knowledge of Taxation, Taxpayer Awareness, Quality of Fiscal Services, Tax Sanctions**

**Copyright:** Azhari, D. Ilham., Rr. T. Poerwati. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi , . Vol. IX No. 1 (41-57). <https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34868>

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk pembiayaan segala sektor, termasuk pengeluaran pembangunan dan pembiayaan kesejahteraan rakyatnya, maka pajak memegang peranan penting dalam berfungsinya negara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan. Sebagian besar fungsi negara sulit dipertahankan tanpa pendapatan dari pajak. Uang pajak digunakan untuk berbagai keperluan, mulai digunakan untuk membayar gaji aparatur sipil negara hingga membiayai berbagai proyek pembangunan nasional (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019).

Pembayaran pajak merupakan bentuk wujud kewajiban negara dan keikutsertaan masyarakat dalam menghimpun dana untuk membiayai pembangunan sosial dan negara (Juardi dan Sardi, 2016). Pembayaran pajak yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat dengan cara memperbaiki dan menambah pelayanan publik, pengalokasian pajak tidak hanya kepada masyarakat yang membayar pajak, tetapi juga kepada masyarakat yang tidak wajib membayar pajak. (Rusdi dan Jayanto, 2020).

Sistem pembayaran pajak di Indonesia menggunakan sistem *self assesment*, dimana wajib pajak memiliki kewenangan dan berperan aktif dalam menghitung, membayar dan pelaporan pajak yang terutang (Mira dan Khalid, 2016). Oleh karena itu, pemerintah memiliki kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Pemerintah berharap melalui sistem *self assesment* pelanggaran dapat diminimalisir (Rahmawati & Rustiyaningsih 2021).

Salah satu masalah yang memperlambat pembayaran pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berpengaruh terhadap penerimaan pajak negara Indonesia. Masyarakat Indonesia yang masih belum menyadari pentingnya peran pajak bagi kesejahteraan masyarakat Indonesia, menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Wajib pajak di Indonesia menganggap bahwa peraturan perpajakan semakin memberatkan wajib pajak sehingga wajib pajak enggan membayar pajak (Ermawati dan Afifi, 2018).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi juga oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan memahami atau mengetahui tentang perpajakan. Penilaian positif wajib pajak atas pelaksanaan pemerintah terhadap fungsi negara akan menggerakkan warga negara untuk memenuhi kewajiban dalam pembayaran pajaknya. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak terhadap pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Prakoso dkk, 2019).

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan dasar untuk wajib pajak tentang undang-undang, tata cara perpajakan yang benar dan peraturan, sehingga apabila wajib pajak sudah memahami dan mengetahui fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan lebih taat dan patuh dalam urusan perpajakannya (Yulia, 2020). Pengetahuan perpajakan merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil tindakan, membuat keputusan, dan mengambil arah atau strategi tertentu yang berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya (Atarwaman, 2020).

Pelayanan dibidang perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan termasuk dalam pelayanan publik karena disediakan oleh instansi pemerintah, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penegakan hukum dan bukan untuk mencari keuntungan. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan keringanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan sistem informasi pajak termasuk dalam pelayanan pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajaknya. (Juliantari, Sudiartana, Dicriyani, 2021).

Faktor berikutnya adalah sanksi pajak. sanksi adalah hukuman negatif bagi orang yang melanggar aturan, jadi sanksi pajak merupakan hukuman negatif bagi orang yang melanggar aturan perpajakan dengan cara membayar sanksi/denda. Secara umum, peraturan perundang-undangan memuat hak dan kewajiban, tindakan yang diperbolehkan dan dilarang oleh wajib pajak. Adanya sanksi pajak bagi pelanggarnya, maka peraturan perundang-undangan pajak akan dapat dipatuhi oleh wajib pajak, seperti halnya hukum perpajakan. Dalam hukum perpajakan dikenal dua jenis sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga dan kenaikan dalam membayar pajak (Muflih, 2017).

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Titis, (2018), Azmi dan Nurul (2018), Rizal (2019), serta Cendana dan Pradana, (2019) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Wardani dan Rumiyatun, 2017) mengemukakan hasil yang berbeda yaitu pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dari Rahmawati dan Rustiyaningsih, (2021), serta Anam, Andini, dan Hartono (2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ditemukan temuan

dengan hasil yang berbeda (Fitriah dan Muiz, 2021) dimana kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Rahmawati dan Rustiyarningsih, (2021), serta Rusdi dan Jayanto, (2020) menemukan bahwa kualitas fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak. Berbeda dengan hasil yang ditemukan oleh (Bahri dkk, 2018) bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ramadhanti dkk, (2020) dan Titis, (2018) meneliti pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang berpengaruh. Sedangkan Anam, Andini, & Hartono, (2018) serta Rusdi dan Jayanto, (2020) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian di atas masih menunjukkan perbedaan untuk masing-masing variabel. Temuan yang tidak konsisten ini mendorong dilakukannya pengujian kembali pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan memasukkan variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai upaya perbaikan model penelitian.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) teori yang dikembangkan oleh Azjen pada tahun 1988. Teori ini menggunakan asumsi bahwa perilaku individu dalam masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang secara sadar memperhatikan informasi yang tersedia (Hidajat, 2022). Teori ini mempelajari perilaku manusia, terutama dalam hubungannya dengan kepentingan diri sendiri, memberikan kerangka untuk mempelajari sikap individu terhadap perilaku. *Theory of Planned Behavior* memiliki tiga jenis keyakinan.

Keyakinan perilaku adalah keyakinan yang berkaitan dengan adanya suatu tindakan atau perilaku. Keyakinan ini biasanya membangkitkan sikap tertentu terhadap perilaku baik atau buruk. Kedua, keyakinan normatif (sikap tentang perilaku) adalah keyakinan terhadap harapan normatif yang muncul sebagai akibat dari pengaruh atau motivasi individu untuk menyetujui harapan yang diinginkan. Keyakinan ini sering disebut norma subjektif. Ketiga, kepercayaan kontrol adalah keyakinan tentang faktor-faktor yang dapat mempersulit tercapainya kekuatan atau perilaku yang dirasakan. Faktor ini ditambahkan ke teori ini dengan istilah *perceived behavior control* (Permata dan Zahroh 2022). Teori ini digunakan untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah informasi mengenai perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil tindakan, membuat keputusan, dan mengambil arah atau strategi tertentu yang berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya

(Yulia, 2020). Oleh karena itu, Pengetahuan perpajakan ini akan berdampak pada penerimaan pajak yang diterima negara apabila masyarakat sudah memiliki pengetahuan mengenai perpajakan yang cukup (Adi, 2018). Hasil dari penelitian (Cendana dan Pradana, 2019) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **H1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut (Anggarini dan Pravitasari, 2022) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan mengetahui masalah perpajakan. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti tentang hak dan kewajiban perpajakannya. (Kristina dan Janrosl, 2022) Jika wajib pajak sadar membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi. Kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak untuk kebaikan bangsa akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Febriany, 2020). Kesadaran perpajakan ini dapat ditingkatkan melalui pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan pajak, termasuk prosedur perpajakan yang akan membantu wajib pajak mengetahui cara memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan peningkatan kesadaran wajib pajak akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil dari penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggarini dan Pravitasari, 2019), (Brata dkk, 2017), (Rahmawati dan Rustiyaningsih, 2021) disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam pemberian pelayanan sebagai standar pelayanan yang baik (Ibrahim 2018), Menurut (Wardani dan Rumiyaun 2017) bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang berkaitan dengan terlaksananya harapan/kebutuhan wajib pajak, dimana dikatakan bahwa pelayanan berkualitas jika mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan wajib pajak. Dalam hal ini kualitas pada dasarnya berhubungan dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai melayani masyarakat atau wajib pajak dengan hasil yang memuaskan. Pelayanan dikatakan baik jika pegawai melayani setiap saat, akurat dan memuaskan, bersikap sopan, ramah, suka menolong. dan profesional. Kualitas pelayanan ini merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi dalam hal kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk berupa barang dan jasa. Kualitas

memiliki arti memuaskan apa yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal dalam artian memuaskan permintaan/kebutuhan pelanggan perusahaan secara optimal. (Ryan, 2018). Penelitian dari (Rahmawati dan Rustiyaningsih, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan hukum pajak (peraturan perpajakan) akan dipatuhi, atau sanksi perpajakan merupakan brntuk nyata pencegah bagi wajib pajak untuk tidak melanggar peraturan perpajakan (Ramadhanti, 2020). Cara pandang wajib pajak terhadap banyaknya kerugian yang akan mereka alami dalam wanprestasi untuk pembayaran pajak akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini memperlihatkan pentingnya persepsi keadilan pajak, termasuk pengenaan sanksi perpajakan (Wardani dan Rumiayatun 2017). Penelitian oleh (Dewi 2018), kesadaran yang tinggi terhadap sanksi perpajakan diharap mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan melaksanakan pembayaran pajaknya jika menerima sanksi pidana pajak yang merugikan mereka. Semakin tinggi tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, semakin sulit bagi wajib pajak untuk membayar, dan keterlambatan pelunasan denda. Perlunya sanksi tersebut akan mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih besar. Penelitian oleh (Ryan 2018) menyatakan bahwa peningkatan sanksi pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

## **H4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer. Objek pemeriksaan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan.

Populasi sasaran penelitian ini adalah 26.138 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana sampel diperoleh dari siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui tersebut memenuhi kriteria. Banyaknya populasi dalam penelitian ini yaitu 26.138, maka untuk efisiensi waktu dan biaya dalam penentuan sampel dapat digunakan rumus perhitungan slovin dengan total 100 WP Orang Pribadi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner secara personal (personally administered questionnaires), yaitu untuk mengetahui seberapa besar peran pengaruh

pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada sampel wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dalam penelitian ini berguna sebagai alat analisis data dengan menggambarkan sampel yang ada tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku umum. Statistik deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan karakteristik responden seperti NPWP, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan informasi perpajakan. Hasil uji statistik deskriptif ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden**

	Deskripsi	Jumlah	Persentase (%)
NPWP	Ada	100	100%
	Tidak Ada	0	0%
Jenis Kelamin	Laki – laki	67	67%
	Perempuan	33	33%
Usia Responden	< 20 Tahun	0	0%
	>20 – 30 Tahun	3	3%
	>30 – 40 Tahun	24	24%
	>40 – 50 Tahun	39	39%
	>50 Tahun	34	34%
Pendidikan Terakhir	SD	3	3%
	SMP	6	6%
	SMA	31	31%
	D1/D2/D3	13	13%
	D4/S1	43	43%
	S2	4	4%
	Lainnya	0	0%
Jenis Pekerjaan	Pegawai Swasta	71	71%
	Lainnya	29	29%
Sumber diperolehnya informasi perpajakan	Media Cetak	27	27%
	Media Elektronik	51	51%
	Petugas Pajak	9	9%
	Relasi/Teman	13	13%
	Lainnya	0	0%

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa seluruh responden penelitian memiliki NPWP. Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden adalah laki-laki (67%), sisanya 33% adalah perempuan. Dilihat dari usia, mayoritas responden berusia >40 sampai 50 tahun (39%). Sementara itu, 34% responden berusia >50 tahun, 24% berusia >30 hingga 40 tahun, dan sisanya 3% berusia >20 hingga 30 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, terlihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (43%). 31% memiliki pendidikan SMA, 13% diploma, 6% pendidikan SMP, 4% gelar S2 dan 3% pendidikan Sekolah Dasar. Dilihat dari jenis pekerjaannya, sebanyak 71% responden adalah pegawai swasta dan sisanya 29% dengan jenis pekerjaan lainnya. Dilihat dari memperoleh informasi perpajakan, mayoritas responden memperoleh informasi perpajakan secara elektronik (51%). 27% dari pers/media cetak, 13% dari keluarga/teman dan sisanya 9% dari petugas pajak.

### Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel penelitian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan kuesioner penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan lebih besar dari nilai *r* tabel, maka hasil pengujian ini valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terlihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan lebih besar dari 0,70. Dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

**Tabel 2**  
**Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	<i>Tolerance</i>	VIF
PENGETAHUAN	0,892	1,122
KESADARAN	0,900	1,111
PELAYANAN	0,902	1,109
SANKSI	0,903	1,107

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan perhitungan di atas, nilai *Tolerance* untuk semua variabel bebas pada penelitian ini lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak memiliki permasalahan multikolinearitas, yaitu tidak ada korelasi antara variabel independen, sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,201	1,459		1,509	,135
PENGETAHUAN	-,017	,038	-,047	-,430	,668
KESADARAN	,000	,033	-,001	-,010	,992
PELAYANAN	,005	,042	,014	,127	,900
SANKSI	-,018	,032	-,061	-,569	,571

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 3, semua variabel bebas pada penelitian ini memiliki hasil signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 4**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,942	2,589		,750	,455
PENGETAHUAN	,688	,068	,645	10,097	,000
KESADARAN	,120	,058	,132	2,074	,041
PELAYANAN	,229	,074	,198	3,109	,002
SANKSI	,163	,057	,181	2,848	,005

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan hasil data di atas model regresi yang dapat digunakan adalah:  $Y = 1,942 + 0,688(\text{Pengetahuan}) + 0,120(\text{Kesadaran}) + 0,229(\text{Pelayanan}) + 0,163(\text{Sanksi}) + e$ .

### Uji Model

#### a. Uji Regresi F

**Tabel 5**  
**Uji Regresi F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	611,783	4	152,946	44,911	,000 <sup>b</sup>
Residual	323,527	95	3,406		
Total	935,310	99			

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 5 diketahui nilai signifikansinya adalah  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, yang berarti bahwa model regresi ini dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisis selanjutnya.

#### b. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 6**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 <sup>a</sup>	,654	,640	1,84541

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 terlihat nilai R-squared terkoreksi sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 64%. Sedangkan sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas penelitian ini.

## Uji Hipotesis

**Tabel 7**  
**Uji Hipotesis**

Model	t	Sig.	Kesimpulan
(Constant)	,750	,455	
PENGETAHUAN	10,097	,000	Diterima karena nilai sig < 0,05
KESADARAN	2,074	,041	Diterima karena nilai sig < 0,05
PELAYANAN	3,109	,002	Diterima karena nilai sig < 0,05
SANKSI	2,848	,005	Diterima karena nilai sig < 0,05

Sumber/*Source*: Output Data SPSS 20

## Pembahasan

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

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) mendasari bahwa motivasi manusia akan mempengaruhi perilaku manusia. Apabila seseorang memiliki keinginan untuk mempelajari melalui pendidikan formal maupun non formal tentang tata cara dan ketentuan undang-undang perpajakan. Maka wajib pajak akan bertambah pemahaman dan pengetahuannya tentang peraturan perpajakan. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin banyak pengetahuan tentang perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan itu sendiri meliputi pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan tentang sistem perpajakan di Indonesia dan pengetahuan tentang fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Titis, 2018), (Rizal 2019), serta (Cendana dan Pradana, 2019) dimana pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun temuan penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Azmi, 2018), serta (Wardani & Rumiyyatun, 2017) yang menunjukkan temuan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku seseorang bergantung pada niat seseorang itu sendiri. Sebelum seseorang melakukan sesuatu hal, mereka akan memiliki keyakinan terhadap hasil yang akan dicapai. Oleh karena itu, wajib pajak yang sadar dengan kewajiban perpajakannya akan percaya bahwa dengan melakukan kewajiban perpajakannya akan berdampak positif bagi wajib pajak itu sendiri dan negara. Dengan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin besar kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Cendana & Pradana, 2021), (Rizal, 2019), (Rusdi & Jayanto, 2020), (Wardani & Rumiya, 2017), (Cendana & Pradana, 2019), (Siregar, 2017), (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021), (Anam, Andini, & Hartono, 2018) serta (Titis, 2018) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun temuan penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Fitriah dan Muiz, 2021), yang menunjukkan temuan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Menurut teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*), yaitu norma subjektif yang berarti persepsi orang lain memotivasi apakah mereka melakukan tindakan atau tidak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak buruk maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan petugas pajak.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil yang dilakukan oleh (Anam, Andini & Hartono, 2018), (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021) serta (Rusdi & Jayanto, 2020) dimana kualitas pelayanan fiskus memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun temuan penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Bahri dkk, 2018) yang menunjukkan temuan bahwa kualitas fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sesuai dengan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) bahwa dengan adanya sanksi perpajakan wajib pajak akan takut dengan

denda/sanksi maka wajib pajak akan lebih memotivasi diri untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Semakin detail sanksi perpajakan itu dibuat maka semakin tidak ada peluang adanya pelanggaran yang dapat dilakukan oleh wajib pajak, dengan begitu semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang dilakukan oleh (Ramadhanti dkk, 2020), (Titis, 2018) dimana sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Azmi, 2018), (Ramadhani, 2018), (Wardani & Rumiyaun, 2017), (Siregar, 2017), (Anam, Andini, & Hartono, 2018), serta (Rusdi dan Jayanto, 2020) menunjukkan temuan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Hal ini menandakan jika semakin tingkat pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Hal ini menandakan jika tingkat kesadaran wajib pajak tinggi maka akan mempengaruhi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Hal ini menandakan pentingnya pelayanan di KPP Pratama dalam hal pemberian fasilitas dan kebutuhan bagi wajib pajak karena akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Hal ini membuktikan bahwa sanksi pajak yang tinggi dan sudah menimbulkan efek jera kepada pelanggar tersebut.

Setelah melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, implikasinya diketahui bahwa semua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengetahuan wajib pajak, kesadaran, kualitas pelayanan dan sanksi harus terus ditingkatkan untuk mendorong wajib pajak mematuhi atas kewajiban perpajakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Y. (2018). KESADARAN WP TERHADAP KEPATUHAN WP BADAN KPP CILACAP 2018. *Jurnal Akuntansi*, 2, 1–15.
- Anam, M. C., dan Andini, R. (2019). MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ( Studi di KPP Pratama Salatiga ). *Journal of Accounting*.
- Anggini, V., Lidyah, R., & Azwari, P. C. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3080. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.1430>
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Arta, L. D., & Alfasadun, A. (2022). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Pati. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5453–5461. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1999>
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12)
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.

- Cendana dan pradana. (2021). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, *b*, 22–33.
- Dewi, G. A. P. I. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*, *23*, 1277. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v23.i02.p18>
- Febriany. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA. *Economics Bosowa Journal*, *6*(003), 121–133.
- Fitriah dan muiz. (2021). PENERAPAN E-FILING DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK. *Jurnal Akuntansi*, *10*(1), 107–115.
- Fitrianiingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(1), 100. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7745>
- Juardi, dan M. K. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Usaha Warung Kopi Di Makassar. *Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 164–183.
- Juliantari, Sudiartana, D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Jurnal Kharisma*, *3*(1), 128–139.
- Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Profita*, *12*(1), 1. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>
- Khalid, M. dan A. (2016). Pengaruh Self Assessment System dan Pemeriksaan Terhadap Tax Evasion dengan Moralitas Pajak sebagai

- Variabel Moderat pada KPP Pratama Makassar Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, *II*(1), 89–107.
- Kristina, K., & Janrosl, V. S. E. (2022). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Krisna*, *4*(3), 422–436. <https://doi.org/10.32877/eb.v4i3.304>
- Lestari, C. A. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Pada UMKM Di. *Jurnal Profita*, *IV*(46), 1–14.
- Maulana, M. F. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM di Kota Batu Jawa Timur) Miftah Farizt Maulana. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang*.
- Mustofa, Ardyana., Vebriana, Andra Eka., & Ardiana, T. E. (2022). Pengaruh Samsat Keliling, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *22*(22), 1–13.
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS: KPP PRATAMA BINJAD). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, *1*(1), 207–224.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *17*(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Rahmawati dan Rustiyaningsih. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILLING, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, *09*(03), 192–209.
- Rizal. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, *7*(1), 76–90.

- Rusdi, A., & Jayanto, P. Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019. *Jurnal Moneter*, 7(1), 64–70.
- Salmah. (2018). TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN ( PBB ) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-LPI Makasar LATAR BELAKANG Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan masyarakat . Pajak memiliki per. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151–186.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Journal of Accounting and Management Innovation*, 1(2), 119–128.
- Tyasari, I., & Setiyowati, S. W. (2021). Hubungan Sanksi dan Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi ( Studi Empiris KPP Pratama Malang Utara ). *Journal Isoquant*, 5(2), 142–153.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Yosi Yulia, Ronni Andri Wijaya, D. P. S. M. A. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENDIDIKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DIKOTA PADANG. *Ekonomi Dan Manajemen*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>