

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG**

**Vicsan Margesti Yonita Mooy**  
Universitas Nusa Cendana, Kupang  
Email: [vicsanmooy@gmail.com](mailto:vicsanmooy@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang pada tahun 2016-2020. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling* dengan rumus slovin sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah teknik survei dengan menggunakan kuesioner berskala ordinal. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dan uji statistik dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 2) sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 3) pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan 4) kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of tax service quality, tax sanctions and tax knowledge on individual taxpayer compliance at the Pratama Kupang Tax Service Office. The population of this study is individual taxpayers registered at the Pratama Kupang Tax Service Office in 2016-2020. The sampling method in this study used the incidental sampling method with the slovin formula as many as 100 individual taxpayers. The primary data collection technique used is a survey technique using an ordinal scale questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression and statistical tests using the SPSS version 26 application program. The results of this study indicate that, 1) the quality of tax services affects individual taxpayer compliance, 2) tax sanctions affect individual taxpayer compliance, 3) tax knowledge has no effect on individual taxpayer compliance, and 4) tax service quality, tax sanctions and tax knowledge simultaneously affect individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Tax Service Quality, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Individual Taxpayer Compliance.*

## A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dibayarkan oleh masyarakat. Bagi negara pajak merupakan salah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah (*budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur serta melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan politik (*regular*). Pajak yang dihasilkan oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional baik pembangunan fisik maupun non fisik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak dapat dirasakan manfaatnya secara langsung atau pun tidak secara langsung oleh masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh Orang 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. Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama Kupang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur yang termasuk dalam salah satu wilayah kerja dari Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara. Pada KPP Pratama Kupang terjadi ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Pernyataan ini dapat dilihat dari data penerimaan SPT yang diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, KPP Pratama Kupang yang disajikan dalam Tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Kupang Tahun 2016-2020**

Jumlah WPOP	2016	2017	2018	2019	2020
Terdaftar	134.023	142.042	152.413	165.697	209.151
Lapor SPT	57.610	55.336	48.144	54.434	73.609

Sumber: KPP Pratama Kupang (2021)

Berdasarkan data kepatuhan pajak, dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang dari Tahun 2016-2018 selalu meningkat tetapi jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT justru menurun, dan Tahun 2019-2020 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Kupang meningkat sebanyak 43.454 Wajib Pajak tetapi jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT meningkat hanya sebanyak 19.175 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT mengalami fluktuasi. Fluktuasi yang terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan pajak seperti pada saat pelaporan SPT, Wajib Pajak harus antrian panjang yang memakan banyak waktu sehingga terdapat sejumlah Wajib Pajak yang merasa malas dan kurang patuh dalam menyampaikan SPT-nya. Meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar setiap tahunnya meningkat tetapi masih terdapat faktor yang menghambat penerimaan pajak yaitu kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang disebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan dengan selalu cepat tanggap untuk membantu Wajib Pajak saat mengalami kendala dalam pelaporan SPT dapat memberikan nilai positif bagi kepatuhan Wajib Pajak.

Fluktuasi yang terjadi juga karena sanksi pajak yang kurang tegas, sehingga dengan diberlakukannya sanksi pajak yang tegas dapat membuat Wajib Pajak jera dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu faktor yang juga dapat menyebabkan fluktuasi dalam pelaporan SPT adalah kurangnya pengetahuan pajak seperti Wajib Pajak tidak mengetahui kapan batas waktu pelaporan SPT, masih ada Wajib Pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT Tahunan.

Naik turunnya kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem

pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan (As'ari, 2018:64). Hal inilah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dengan melihat fenomena-fenomena dan pentingnya kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang".

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Teori Atribusi**

Kepatuhan Wajib pajak berkaitan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud dari uraian tersebut. Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara eksternal atau internal (Robbins, 1996).

### **2. Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016), Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.

### **3. Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan adalah teknik dalam melayani (membantu mengawasi atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan setiap kebutuhan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Peningkatan kepercayaan, kesadaran serta kepatuhan dari Wajib Pajak dapat ditempuh dengan memberikan kualitas pelayanan perpajakan yang baik (Arum & Zulaikha, 2012:19).

### **4. Sanksi Pajak**

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/diataati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Terdapat dua macam sanksi perpajakan, yaitu: 1) Sanksi Administrasi, yaitu pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan; dan 2) Sanksi Pidana, yaitu siksaan atau penderitaan yang merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

### **5. Pengetahuan Pajak**

Menurut As'ari (2018), pengetahuan pajak merupakan cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Nurmantu (2005) dalam penelitian Riadita dan Saryadi (2019) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar. Konsep pengetahuan pajak menurut Rahayu (2010), yaitu sebagai berikut: 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia; dan 3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

## 6. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010).

Kriteria Wajib Pajak yang Patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, menjelaskan kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

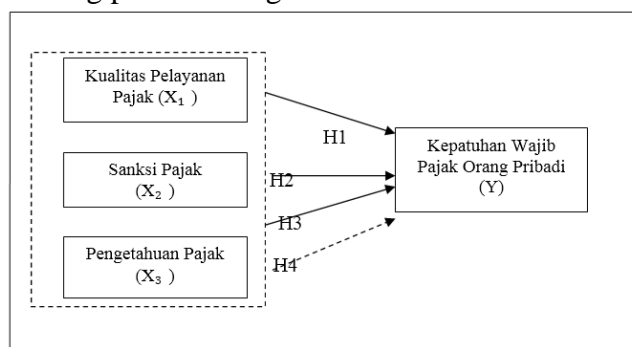
## 7. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Resmi, 2018).

Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan penghasilannya melalui SPT Tahunan dengan menggunakan *self-assessment system*. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan dalam suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

## 8. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel terikat:



Keterangan:

- > Garis Parsial
- - - - -> Garis Simultan

### Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber Data: Diolah oleh peneliti (2021)

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei. penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, melakukan pengumpulan data, pengukuran variabel-variabel penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3. Definisi Operasionalisasi Variabel

Kualitas Pelayanan Pajak (X1), adalah Kualitas jasa pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yang juga bertindak sebagai konsumen dalam hal menikmati fasilitas dan layanan perpajakan yang memuaskan yang dibutuhkan setiap wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakan (Arifah, 2017).

Indikator kualitas pelayanan pajak menurut Arifah et al. (2017) yaitu: 1) Reliabilitas (Keandalan); 2) Responsif (Ketanggapan); 3) Kepastian/jaminan; 4) Empati; dan 5) Nyata (bukti langsung).

Sanksi Pajak (X2), adalah imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (As'ari, 2018).

Indikator sanksi pajak menurut As'ari (2018), yaitu: 1) Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat; 2) Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak; 3) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi; dan 4) Pengetahuan pajak (X3) merupakan cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (As'ari, 2018).

Indikator pengetahuan pajak menurut As'ari (2018), yaitu: 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; 2) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan; dan 3) Pengetahuan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) merupakan Ketaatan dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010).

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Rahayu (2010), yaitu: 1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri; 2) Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu; 3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar; dan 4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

### 4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang pada Tahun 2020 yaitu tercatat sebanyak 209.151 WPOP yang memiliki NPWP. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Kupang Tahun 2020.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi: 1) Metode Kuesioner (Angket), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab; 2) Skala Pengukuran, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Variabel diukur menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal menggunakan tipe skala likert 5 poin; dan 3) Dokumentasi, metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian.

### 6. Teknik Analisis Data

#### a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, Sugiyono (2018).

#### b. Uji Kualitas Data

Uji kualitas dalam penelitian ini menggunakan uji sebagai berikut: 1) Uji Validitas, uji validitas dalam penelitian ini, dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi korelasi skor dari setiap butir pertanyaan terhadap total skornya untuk masing-masing variabel; dan 2) Uji Reliabilitas, Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6 (Sugiyono, 2018).

#### c. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen bila dua atau lebih variabel sebagai faktor prediksi dimanipulasi. Jadi, analisis regresi berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua) variabel. Rumus persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:  $Y' = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \varepsilon$

Dimana:

$Y'$  = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$\alpha$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan pajak

$b_2$  = Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan

$b_3$  = Koefisien Regresi Pengetahuan Pajak

$X_1$  = Kualitas Pelayanan Pajak

$X_2$  = Sanksi Pajak

$X_3$  = Pengetahuan Pajak

$\varepsilon$  = Nilai Residu

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (*R square*) Uji Signifikansi Parsial (Uji t).

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Statistik Deskriptif

Variabel kualitas pelayanan pajak dari 100 responden memiliki nilai terendah sebesar 19, nilai tertinggi sebesar 50, nilai *sum* sebesar 3995, nilai *mean* sebesar 1,052 dan nilai *standart deviation* sebesar 1,052. Variabel sanksi pajak dari 100 responden memiliki nilai

terendah sebesar 31, nilai tertinggi sebesar 55, nilai *sum* sebesar 4775, nilai *mean* sebesar 47,75 dan nilai *standart deviation* sebesar 4,147.

Variabel pengetahuan pajak dari 100 responden memiliki nilai terendah sebesar 30, nilai tertinggi sebesar 45, nilai *sum* sebesar 3949, nilai *mean* sebesar 39,49 dan nilai *standart deviation* sebesar 4,016. Variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari 100 responden memiliki nilai terendah sebesar 35, nilai tertinggi sebesar 55, nilai *sum* sebesar 4662, nilai *mean* sebesar 46,62 dan nilai *standart deviation* sebesar 4,784

## 2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26 dengan metode korelasi *pearson moment* untuk setiap item butir pernyataan masing-masing variabel pada tingkat signifikansi 0,05. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  untuk *Degree of Freedom (df) = n-2*. Dimana *n* adalah jumlah responden yang berjumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Besarnya *df* dapat dihitung,  $df = 100 - 2 = 98$ , sehingga diperoleh nilai 0,196 dengan tingkat signifikansi 0,05 pada  $r_{tabel}$ . Item dapat dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sebaliknya, item dikatakan tidak valid jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak**

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,753	0,196	Valid
X1.2	0,778	0,196	Valid
X1.3	0,723	0,196	Valid
X1.4	0,527	0,196	Valid
X1.5	0,675	0,196	Valid
X1.6	0,719	0,196	Valid
X1.7	0,711	0,196	Valid
X1.8	0,584	0,196	Valid
X1.9	0,616	0,196	Valid
X1.10	0,735	0,196	Valid

*Sumber: Data diolah (2021)*

Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dari variabel pengetahuan pajak adalah valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak**

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,604	0,196	Valid
X2.2	0,652	0,196	Valid
X2.3	0,642	0,196	Valid
X2.4	0,606	0,196	Valid
X2.5	0,457	0,196	Valid
X2.6	0,496	0,196	Valid
X2.7	0,132	0,196	Tidak Valid
X2.8	0,789	0,196	Valid
X2.9	0,712	0,196	Valid
X2.10	0,565	0,196	Valid
X2.11	0,598	0,196	Valid

*Sumber: Data diolah (2021)*

Tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan ke 7 tidak valid atau gugur dan pernyataan lainnya valid karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak**

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
X3.1	0,715	0,196	Valid
X3.2	0,745	0,196	Valid
X3.3	0,740	0,196	Valid
X3.4	0,630	0,196	Valid
X3.5	0,685	0,196	Valid
X3.6	0,518	0,196	Valid
X3.7	0,741	0,196	Valid
X3.8	0,508	0,196	Valid
X3.9	0,581	0,196	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dari variabel pengetahuan pajak adalah valid.

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0,530	0,196	Valid
Y.2	0,534	0,196	Valid
Y.3	0,627	0,196	Valid
Y.4	0,608	0,196	Valid
Y.5	0,641	0,196	Valid
Y.6	0,516	0,196	Valid
Y.7	0,678	0,196	Valid
Y.8	0,768	0,196	Valid
Y.9	0,466	0,196	Valid
Y.10	0,720	0,196	Valid
Y.11	0,625	0,196	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dari variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Pengambilan keputusan reliabel atau tidak reliabelnya sebuah variabel adalah berdasarkan nilai *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* lebih tinggi dari 0,60 maka pernyataan dari variabel tersebut reliabel (konsisten), tetapi jika nilai *cronbach's alpha* lebih rendah dari 0,60 maka pernyataan dari variabel tersebut tidak reliabel (tidak konsisten). Hasil Uji reliabilitas penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	0,853	Reliabel
Sanksi Pajak (X2)	0,747	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X3)	0,828	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,831	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari seluruh variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari variabel penelitian ini adalah reliabel.

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut hasil uji Regresi linear berganda:

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14.716	6.438		2.286	0.024
	TOTAL.X1	0.309	0.072	0.381	4.312	0.000
	TOTAL.X2	0.360	0.102	0.312	3.541	0.001
	TOTAL.X3	0.061	0.102	0.052	0.603	0.548

a. *Dependent Variable: TOTAL.Y*

*Sumber: Data diolah (2021)*

Berdasarkan Tabel 6, maka persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:  $Y = 9,775 + 0,295X_1 + 0,449X_2 + 0,094X_3$

Berikut ini adalah analisis dari persamaan regresi:

- Nilai konstanta (nilai mutlak Y) = 9.775. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak = 0, maka tingkat kepatuhan WPOP adalah sebesar 9.775
- Nilai Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,295. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan pajak sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan WPOP sebesar 0,295 dengan asumsi variabel independen lain nilainya konstan
- Nilai Koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,449. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan pajak sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan WPOP sebesar 0,449 dengan asumsi variabel independen lain nilainya konstan
- Nilai Koefisien regresi variabel pengetahuan pajak sebesar 0,094. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pengetahuan pajak sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan WPOP sebesar 0,094 dengan asumsi variabel independen lain nilainya konstan.

#### 5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan arah atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan uji signifikansi parsial (uji T), uji signifikansi simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dan dua sisi. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai  $t_{tabel}$  didapat dengan rumus (Purnomo, 2016)

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= 0,05/2; df = n-k-1 \\ &= 0,025 ; df = 100-3-1 = 96 \\ &= 1,985 \end{aligned}$$

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan apabila hasil dari pengujian menunjukkan nilai signifikansi  $< \alpha$  ( $\alpha = 5\%$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.775	4.816		2.030	0.045
	Total.X1	0.295	0.071	0.341	4.171	0.000
	Total.X2	0.449	0.085	0.437	5.302	0.000
	Total.X3	0.094	0.088	0.083	1.061	0.291

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 7, maka dapat disimpulkan uji hipotesis dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil pengujian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,171 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak (X1) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)
- Berdasarkan hasil pengujian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,302 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi sanksi pajak (X2) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa  $H_2$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)
- Berdasarkan hasil pengujian, nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,061 < 1,985$ ) dan nilai signifikansi pengetahuan pajak (X3) sebesar  $0,291 > 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa  $H_3$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan hasil uji  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dan melihat nilai signifikansi dari masing-masing variabel. Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$df(n1) = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$df(n2) = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96 = 2,70$$

Jadi, nilai yang di peroleh untuk  $F_{tabel}$  adalah 2,70.

Jika hasil pengujian menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< \alpha$  (menggunakan nilai signifikansi 0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil uji F dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1082,097	3	360,699	24,217	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	1429,863	96	14,894		
	Total	2511,960	99			

a. Dependent Variable: Total.Y

b. Predictors: (Constant), Total.X3, Total.X2, Total.X1

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $24,217 > 2,70$  dan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model pada variabel independen (X) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Hasil uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada nilai *Adjusted R square* pada tabel model *summary* sebagai berikut:

**Tabel 9. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.656 <sup>a</sup>	0.431	0.413	3.859

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

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 9 koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,413 atau senilai 41,3%. Artinya, variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak menjelaskan variabel kepatuhan WPOP sebesar 41,3% dan sebesar 58,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa poin berikut:

a. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang atau hipotesisnya diterima.

Hasil ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang, dimana meningkatnya kualitas pelayanan pajak maka akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil pengujian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang atau hipotesisnya diterima. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dimana sanksi pajak diperlukan untuk memberikan efek jera kepada setiap Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini didukung oleh penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Pengaruh pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang atau hipotesisnya ditolak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Arifah et al. (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun berbeda dengan penelitian Riadita dan Saryadi (2019:6) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

d. Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang atau hipotesisnya diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Arifah et al. (2017) bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan Sanksi perpajakan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari analisis ini adalah sebesar 0,413 atau senilai 41,3%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 41,3% dan sisanya 58,7%

## E. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun variabel-variabel yang diuji antara lain, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang; 2) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang; 3) Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang; dan 4) Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, R. (2017). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi* 5(1): 14–15.
- Arifah. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* 3(3): 1–15.
- Arum, H. P., & Zulaikha. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi* 1(1): 1–8.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dewantara* 1(6): 64–67.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318-334.
- Carolina, V. (2009). Pengetahuan pajak. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25.
- Sunariah, K. (2014). Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Mandowally, B. M., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46-56.
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Rabban, D. R. S. R. S. (2020). Public Trust Building Strategy terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah: Telaah Proses Refocusing dan Realokasi Apbd (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) dalam Upaya Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Legislatif*, 59-78.

- Peraturan Menteri Keuangan. (2007). *Peraturan Nomor. 55/PMK.01/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan. (2012). *Peraturan Nomor. 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Jakarta.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. CV. Wade Group bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Rahadhini, M. D., & Sarwono, A. E. (2022). The Role of Taxpayer Awareness as an Intervening Variable on the Effect of Service Quality with Land and Building Taxpayer Compliance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(1).
- Riadita, F. A., & Saryadi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 8(2), 105-113.
- Robbins, S. P., & dan Aplikasi, K. K. (1996). Alih Bahasa oleh Pujaatmaka, Hadyana. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Edisi Bahasa Indonesia. Prenhallindo. Jakarta*.
- Siti, K. R. (2010). *Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Pustaka*.
- Setiawan, A. (2016). Peranan KPP Pratama dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak di Kabupaten Kebumen. *Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1983). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak penghasilan (PPh) Wajib Pajak rang Pribadi*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Willmart, C., & Puspit, A. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).