

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
SURAKARTA**

***THE INFLUENCE OF TAX MANDATORY UNDERSTANDING,
SERVICE QUALITY AND TAXATION SANCTIONS ON TAX
MANDATORY COMPLIANCE IN KPP PRATAMA SURAKARTA***

Musa Zul Hazmi

musazulhazmi@gmail.com
Universitas Islam Batik Surakarta

Suhendro

dro_@yahoo.com
Universitas Islam Batik Surakarta

Riana Rahmawati Dewi

Rianardewi1@gmail.com
Universitas Islam Batik Surakarta

ABSTRACT

This research was conducted to assess whether understanding taxpayers, service quality, and tax penalties against the KPP Pratama Surakarta. Population in this research are Individual Taxpayers at KPP Pratama Surakarta. Data sources in this study are primary data collected by researchers through questionnaires distributed to 110 respondents, but returned and complete questionnaires were 60 respondents. This research is a quantitative research with 60 respondents at KPP Pratama Surakarta. The data selection method is the random sampling method. The data in this study were processed using the SPSS 21.0 for Windows application. Based on research results understanding taxpayers, service quality, and tax sanctions have a significant effect on taxpayer approval. Understanding tax regulations becomes a benchmark for taxpayers in completing their tax obligations. The quality of service provided by the tax authorities influences taxpayer compliance, indicating that service quality is a benchmark to make taxpayers obey. The existence of tax sanctions that are given expressly will increase the level of compliance, because making taxpayers afraid of being subjected to these sanctions and the stipulation of tax sanctions will deter taxpayers and clear and firm sanctions

Keywords: Understanding, Service Quality, Penalties, Taxpayers

1. PENDAHULUAN

Adanya kesan positif terhadap peran pajak di Indonesia, akan mampu meningkatkan kesadaran dan kemampuan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya, termasuk dalam membayar pajak. Dalam Untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dapat juga dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan

masyarakat tentang perpajakan, hal ini bisa dilakukan melalui pendidikan baik formal maupun informal tentang perpajakan. Sehingga hal ini dapat berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakter dari para wajib pajak dapat mencerminkan pula karakteristik sosial, karakteristik budaya dan karakteristik ekonomi. Karakter- karakter tersebut secara dominan akan membentuk perilaku yang dapat menggambarkan seberapa besar tingkat kesadaran para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Adanya sosialisasi atau penyuluhan terkait dengan perpajakan yang dilakukan secara berkala dan intensif akan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat akan kewajiban perpajakan, contohnya adalah kewajiban membayar pajak. Masyarakat akan paham bahwa membayar pajak berarti masyarakat berperan dalam gotong royong nasional dalam rangka mengumpulkan dana untuk pemerintahan Indonesia dan pembangunan di negara Indonesia (Suryadi, 2006).

Pemahaman masyarakat serta pengetahuan tentang kewajiban perpajakan antara lain dapat ditunjukkan dengan kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Selain itu dapat pula ditunjukkan dengan kesadaran membayar serta melaporkan segala hal terkait perpajakan sesuai dengan waktu sesuai peraturan Undang-Undang terkait. NPWP bisa didapatkan secara cuma-cuma dan ini juga bias menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan jumlah wajib pajak. Sebenarnya masih ada wajib pajak yang potensial namun belum terdaftar dan taat dalam menjalankan ketentuan perpajakan. Bentuk ketidaktaatan wajib pajak misalnya adalah tidak terdaftarnya sebagai wajib pajak padahal telah memiliki kewajiban untuk membayar pajak, tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Hal ini tidak hanya terjadi pada masyarakat wajib pajak pribadi saja, namun bisa juga terjadi pada kalangan pekerja swasta, professional, pengusaha atau lapisan masyarakat lain. Padahal seyogyanya DJP memberikan NPWP agar masyarakat sebagai wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik (Sutari dan Wardani, 2013).

Dalam rangka peningkatan pemahaman serta sudut pandang yang baik akan sistem perpajakan, maka DJP dirasakan perlu untuk senantiasa memberikan inovasi terkait kualitas peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dengan membuat suatu sistem yang dapat mendukung kegiatan perpajakan. Selain itu adanya peningkatan pelayanan diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat wajib pajak dalam membayar serta melaporkan kewajiban terkait pajak. Inovasi tersebut antara lain adalah dengan program e-SPT, program e-filing, program drop box, program e-NPWP, program e-banking dan program kring pajak yang memberikan fasilitas kemudahan bagi masyarakat wajib pajak. Adanya inovasi tersebut dapat meningkatkan persepsi masyarakat yang baik akan sistem perpajakan di Indonesia. Peningkatan persepsi masyarakat tersebut dikarenakan kemudahan dalam melakukan semua kegiatan perpajakan tepat waktu dan dapat dilakukan setiap waktu dan dimana saja sehingga adanya kemudahan tersebut dapat meningkatkan kemauan membayar pajak (Sutari dan Wardani, 2013).

Inisiatif atau kesadaran serta kepedulian dari masyarakat wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan, adalah dengan secara sadar mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sadar akan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, dengan jujur akan membayar pajak sesuai dengan penghasilan yang diterima. Dalam hal peningkatan kepatuhan pajak, maka pengetahuan akan perpajakan juga diperlukan dan sangat penting. Berdasarkan Teori Ekuitas yang menekankan pada aspek equality atau keadilan, bahwa hak dan kewajiban dari masyarakat wajib pajak memiliki kedudukan sebanding, maksudnya adalah apabila wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan dengan patuh maka hal ini

akan sebanding dengan hak perpajakan yang diterima (Salman dan Farid, 2012). Contoh keseimbangan disini adalah bila kewajiban perpajakan dipenuhi, maka pembangunan akan infrastruktur yang bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia akan meningkat, sehingga kenyamanan dan manfaat yang diterima oleh masyarakat akan lebih banyak sesuai dengan kewajiban yang telah dipenuhi.

Arti kualitas adalah suatu kondisi yang selalu meningkat dimana terdapat suatu hubungan antara jasa, produk serta lingkungan yang dapat mencukupi serta dapat sesuai dengan keinginan atau harapan dari para wajib pajak yang menginginkan hubungan tersebut. Pelayanan di bidang perpajakan terbentuk oleh aspek manusia, peraturan perpajakan serta sistem informasi perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik sesuai standard akan terpenuhi apabila manusia sebagai Sumber Daya Manusia melakukan kewajibannya secara terbuka, berintegritas dan professional. Pengertian kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat diberikan bagi masyarakat wajib pajak sehingga dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, serta dapat memenuhi standard pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dilakukan secara tanggung jawab dan dilakukan secara berkala dan konsisten.

Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan baik bagi negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai apakah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta.

2. TINJAUAN LITERATUR

Menurut Mardiasmo (2011) pengertian pajak adalah suatu iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada kas negara sesuai dengan Undang- Undang, yang memiliki sifat dipaksakan, dimana rakyat yang membayar pajak tersebut tidak mendapatkan pengembalian berupa manfaat kembali yang langsung dapat dinikmati kembali oleh wajib pajak. Pajak yang diterima oleh negara menjadi penerimaan negara akan digunakan kembali untuk pembangunan infrastruktur negara Indonesia. Secara umum pajak memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. **Fungsi Budgeter.** Maksudnya adalah pajak digunakan untuk membiayai pembangunan secara nasional atau pengeluaran negara yang digunakan bagi seluruh rakyat Indonesia. Jadi, pajak merupakan pendapatan negara yang berfungsi menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.
- b. **Fungsi Regulasi.** Maksudnya adalah pajak menjadi suatu instrument dalam mengatur kebijakan terkait sosial dan ekonomi. Pajak juga dapat digunakan untuk mengatur perekonomian misalnya adalah dalam mengendalikan laju inflasi, mendorong kegiatan

ekspor dan impor, memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dalam negeri dan menarik investasi .

- c. **Fungsi Distribusi.** Maksudnya adalah pajak berfungsi mendistribusikan kesejahteraan masyarakat secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Kesejahteraan ini harus merata di seluruh bagian masyarakat baik masyarakat pedesaan maupun perkotaan.
- d. **Fungsi Stabilitas.** Maksudnya adalah pajak berfungsi untuk menstabilkan kondisi perekonomian di Indonesia. Contohnya, untuk mengatasi inflasi pemerintah menetapkan pajak yang tinggi agar jumlah uang beredar dapat dikurangi. Begitu juga ketika negara mengalami kelesuan secara ekonomi, pemerintah akan melakukan respon salah satunya dengan menurunkan pajak sehingga jumlah uang yang beredar bisa meningkat.

Alokasi Pajak dalam Anggaran Belanja Pemerintah Pusat digunakan dalam berbagai hal berikut ini:

1. **Pelayanan Umum.** Dana ini digunakan untuk mempercepat pencapaian dan sasaran pada fungsi pelayanan umum seperti pengelolaan jumlah PNS mulai dari perekrutan hingga pembayaran gaji, meningkatkan kinerja birokrasi yang efektif dan efisien melalui penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik lewat implementasi e-government yang terintegrasi, meningkatkan akuntabilitas kinerja birokrasi melalui implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP), mendukung manajemen dan pelaksanaan tugas teknis K/L yang berbasis output.
2. **Pertahanan, Ketertiban dan Keamanan.** Dana tersebut dialokasikan untuk mempercepat capaian dan sasaran yang diharapkan untuk pertahanan negara, di antaranya terpenuhinya modernisasi Alutsista melalui pengadaan/penggantian kendaraan tempur, pengembangan fasilitas dan/atau sarana-prasarana matra laut melalui pembangunan pos pengamanan perbatasan dermaga, modernisasi command center Komando Pertahanan Udara Nasional (Kohanudnas).
3. **Ekonomi.** Dana tersebut digunakan untuk pencapaian sasaran ekonomi, di antaranya pembangunan jalur KA, Pembangunan LRT ,Pembangunan jalan baru ,Pembangunan bendungan baru dan unit embung baru, Pembangunan jembatan baru, Pembangunan pelabuhan laut, Pembangunan bandara baru ,Pembangunan irigasi, Penyediaan jaringan tulang punggung serat optik nasional (Palapa Ring) pada kabupaten/kota, Penyediaan satelit multifungsi, Penyediaan akses Base Transceiver Station (BTS).
4. **Perlindungan Lingkungan Hidup.** Anggaran tersebut akan disalurkan untuk kepentingan seperti berikut ini Pemulihan kawasan konservasi yang terdegradasi secara kolaboratif bersama masyarakat, Pengembangan infrastruktur keagrariaan, Pengelolaan kolaboratif hutan konservasi bersama masyarakat di kawasan hutan konservasi taman nasional, Perlindungan kawasan konservasi baru yang ditetapkan/dicanangkan di tingkat nasional dan daerah, Rehabilitasi hutan dan lahan kritis pada DAS rawan/pasca bencana secara vegetatif, Rehabilitasi hutan dan lahan kritis di DAS yang mendukung ketahanan pangan.
5. **Perumahan dan Fasilitas Umum.** Dana tersebut dialokasikan untuk: Pembangunan dan pengembangan kawasan perkotaan dan pedesaan ,Pembinaan dan pengembangan penyehatan lingkungan permukiman melalui sistem pengelolaan air limbah untuk, Pembinaan dan pengembangan penyehatan lingkungan permukiman melalui sistem pengelolaan drainase, Pembinaan dan pengembangan penyehatan lingkungan permukiman melalui sistem penanganan persampahan, Pembinaan dan

pengembangan sistem penyediaan air minum, Pembangunan baru rumah swadaya dan peningkatan kualitas rumah swadaya.

6. **Kesehatan.** Dana ini akan dialokasikan untuk mencapai berbagai sasaran seputar kesehatan, di antaranya Pembinaan gizi masyarakat melalui penyediaan makanan tambahan bagi ibu hamil Kurang Energi Kronis (KEK) dan penyediaan makanan tambahan bagi balita kurus kekurangan gizi, Peningkatan mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan bagi rumah sakit di kabupaten/kota dan puskesmas, Pengembangan pembiayaan kesehatan dan JKN/KIS yang mencakup peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).
7. **Pariwisata.** Alokasi ini digunakan untuk mencapai sejumlah sasaran yaitu Terlaksananya pengembangan pendidikan tinggi bidang pariwisata, Terlaksananya fasilitas/dukungan perbaikan/peningkatan akses transportasi ke destinasi pariwisata pada destinasi pariwisata prioritas, Terlaksananya peningkatan tata kelola destinasi dan pemberdayaan masyarakat, Terlaksananya pengembangan komunikasi pemasaran pariwisata dalam negeri ke mancanegara.
8. **Agama.** Untuk kepentingan Agama, Anggaran ini dialokasikan untuk mempercepat pencapaian dan sasaran berupa: Meningkatkan pelayanan ibadah haji dalam negeri dan umrah melalui revitalisasi dan pengembangan asrama haji, Meningkatkan kualitas pembinaan ibadah haji dan umrah melalui pembinaan petugas haji profesional, Pemberian tunjangan pada penyuluh agama Kristen non-PNS, Pemberian tunjangan penyuluh agama Katolik non-PNS. Pengembangan dan pemberdayaan pada lembaga sosial keagamaan Hindu. Peningkatan kualitas rumah ibadah Buddha.
9. **Pendidikan.** Alokasi APBN untuk Pendidikan saat ini digunakan untuk pencapaian sejumlah sasaran yakni: Meningkatnya akses layanan pendidikan dasar, dengan indikator banyaknya siswa pada jenjang pendidikan dasar dan menengah penerima bantuan Program Indonesia Pintar melalui KIP, Tercapainya mahasiswa penerima bantuan Bidik Misi ,Bantuan operasional sekolah (pusat), Tunjangan profesi guru ,Pembangunan dan rehabilitasi ruang kelas, Meningkatnya kualitas pembelajaran melalui revitalisasi Lembaga Pendidikan Tenaga Pendidikan (LPTK), Pengelolaan/pengembangan PTN baru dan akademi komunitas.
10. **Perlindungan Sosial.** Anggaran untuk Perlindungan Sosial akan dimanfaatkan untuk beberapa sasaran, yakni: Bantuan tunai bersyarat kepada penerima manfaat berdasarkan basis data yang lebih valid dan akuntabel, Penyaluran bantuan sosial pangan berupa bantuan sosial rastra dan bantuan pangan non-tunai (BPNT) kepada penerima manfaat, Penyediaan bantuan kelompok usaha ekonomi produktif (KUBE) di wilayah pedesaan bagi keluarga miskin, Rehabilitasi dan perlindungan sosial terhadap balita terlantar/anak jalanan, anak berhadapan hukum dan anak yang mendapatkan perlindungan khusus.

Menurut Waluyo, (2011) penergetain dari pajak ialah suatu iuran dari warga negara Indonesia kepada negara Indonesia yang bersifat memaksakan, yang dianggap sebagai sesuatu yang terhutang dan memiliki suatu kewajiban untuk melakukan pembayaran hutang atas pajak tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan tidak mendapatkan timbal balik kembali secara langsung. Pajak tersebut akan digunakan sebagai dana untuk pengeluaran atau kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pemahaman wajib pajak ialah suatu usaha dalam merubah cara pandang serta sikap masyarakat wajib pajak dalam rangka memahami pajak melalui suatu proses pelatihan ataupun informasi yang diberikan. Pelatihan atau pendidikan ini dapat diperoleh baik

secara formal maupun non formal, bagian yang terpenting adalah bagaimana suatu pendidikan dan pelatihan dapat merubah persepsi dan cara pandang masyarakat wajib pajak menjadi positif terhadap kesadaran membayar pajak.

Sesuai dengan peraturan perpajakan dengan sistem yang terbaru, masyarakat wajib pajak diberi kesempatan untuk dapat melakukan perhitungan, melakukan pembayaran, melakukan pelaporan sendiri tentang pajak yang bersangkutan dinamakan self-assessment. Masyarakat wajib pajak dapat melakukan perhitungan sendiri sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku.

Pengertian pelayanan ialah suatu cara untuk memberikan bantuan baik dalam mengurus, mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat wajib pajak. Seorang petugas pajak atau disebut dengan fiscus dapat memberikan bantuan, mengurus atau mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat wajib pajak (Arum 2012). Adapaun kegiatan yang dilakukan oleh seorang fiscus adalah menyentuh lapisan masyarakat agar memiliki kesadaran diri untuk menyampaikan SPT ontime, secara berkesinambungan dan berkala (Jatmiko, 2006).

Pengertian sanksi ialah suatu akibat atas suatu tindakan melakukan pelanggaran terhadap suatu peraturan. Suatu peraturan atau suatu undang-undang merupakan suatu batasan bagi seseorang untuk melakukan tindakan perbuatan dan batasan tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk diperbuat. Suatu sanksi atau bias disebut hukuman adalah hal yang dibutuhkan agar suatu peraturan maupun undang-undang selalu dipatuhi (Arum, 2012). Suatu sanksi perpajakan adalah suatu garansi bahwa peraturan maupun perundang-undangan yang berlaku terkait bidang perpajakan akan ditaati/dituruti/dipatuhi, atau dapat pula dikatakan bahwa dengan adanya sanksi perpajakan dapat mencegah agar tidak terjadi pelanggaran terhadap norma perpajakan (Mardiasmo, 2009).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan populasi sebanyak 60 responden. Tempat penelitian adalah Wajib Pajak Perorangan di KPP Surakarta. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan peneliti melalui suatu kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak. Metode pemilihan data adalah random sampling. Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi *SPSS 21.0 for windows*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 110 dan kuesioner yang tidak kembali sebanyak 5 eksemplar sedangkan kuesioner yang diisi tetapi tidak lengkap sebanyak 10 eksemplar. Jadi dalam penelitian ini kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 60 eksemplar. Karakteristik responden tentang jenis kelamin laki-laki 55% lebih mendominasi dari pada jenis kelamin wanita 45%. Berdasarkan hasil karakteristik dilihat dari pekerjaan yang mendominasi adalah umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 29 responden atau sebesar 29%, kemudian umur 31-40 tahun sebanyak 19 responden atau sebesar 31,7%, lebih dari 5 tahun sebanyak 9 responden atau sebesar 15% dan umur 20-30 tahun sebanyak 3 responden atau sebesar 5%. Sedangkan karakteristik responden tentang aktif membayar pajak didominasi lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 46 responden atau sebesar 76,7%, kemudian 3-5 tahun sebanyak 10 responden atau sebesar 16,7% dan 1-2 tahun sebanyak 4 responden atau sebesar 6,7%.

Menurut Kumala (2019) menyebutkan bahwa pajak adalah suatu iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara sesuai dengan ketentuan perundangan yang

berlaku, yang memiliki sifat memaksa dan tidak ada imbalan (kontraprestasi) yang secara langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak, dan iuran tersebut digunakan serta ditujukan untuk membiayai pengeluaran umum negara. Penelitian ini menggunakan model regresi berganda (multiple regression analysis), karena terdiri dari satu variabel dependen dan beberapa variable independent (Sugiyono, 2014).

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang mengacu pada konsistensi terhadap variable data pada penelitian. Uji ini dilakukan untuk memastikan tentang reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Reliabel disini artinya apabila dilakukan pengujian ulang, maka akan mendapat output atau hasil yang sama dengan hasil sebelumnya.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Hitung	Level Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman pajak	0,800	0,6	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,883	0,6	Reliabel
Sanksi perpajakan	0,845	0,6	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak	0,869	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel IV.13 di atas, diketahui bahwa nilai alpha hitung dari instrumen untuk masing-masing variabel lebih besar dari tingkat *Cronbach's alpha* yaitu 0,6 sehingga bisa dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam variabel adalah *reliable*.

b. Uji Normalitas

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

Variabel	Kolmogorov – Smirrov	Kriteria	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov Z	0,903		Data Terdistribusi
<i>Asymp sig (2-tailed)</i>	0,389	>0,05	Normal

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 2 di atas uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-smirnov Test*. Hasil nilai *asymp Sig* diperoleh lebih besar bila dibandingkan dengan probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal.

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Variabel	Tolerance	Kriteria	VIF	Kriteria	Keterangan
Pemahaman	0,798	>0,10	1,253	<10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas	0,891	>0,10	1,122	<10	Tidak terjadi multikolinieritas
Sanksi	0,720	>0,10	1,388	<10	Tidak terjadi multikolinieritas

Dari tabel 3 di atas diketahui bahwa nilai VIF dan *Tolerance* hitung dari masing-masing variabel sesuai kriteria ($VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,10$) sehingga dapat dikatakan model regresi yang digunakan tidak ditemukan tidak adanya multikolinieritas antar variabel bebas.

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	p-value	Keterangan
Pemahaman	0,954	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas	0,322	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi	0,508	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel 4 tersebut nampak bahwa semua variabel bebas menunjukkan nilai p lebih besar dari 0,05, sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

d. Pengujian Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

- Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak pada kantor KPP Pratama Surakarta?
- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak pada kantor KPP Pratama Surakarta?
- Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor KPP Pratama Surakarta?

Tabel 5. Hasil Uji Linear Berganda

Variabel	B	t-hitung	Sig
(Constant)	4.752	1.528	.132
Pemahaman pajak	.251	2.825	.006
Kualitas pelayanan	.126	3.024	.004
Sanksi perpajakan	.283	2.099	.040

Sumber: Lampiran

Persamaan regresi yang didapat dari pengolahan data dengan SPSS adalah sebagai berikut:

$$KA = 4,752 + 0,251X1 + 0,126X2 + 0,283X3 + e$$

Dari hasil regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai Konstanta variabel kepatuhan wajib pajak adalah 4,752. Nilai ini menjelaskan bahwa ketika variabel yang bebas (pemahaman pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan,) diasumsikan nol maka kepatuhan wajib pajak sudah menunjukkan kepatuhan wajib pajak yang sangat baik.

1). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan suatu pemahaman, dengan kata lain bahwa pemahaman masyarakat terhadap pajak dan esensi dari nilai pajak maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak. Masyarakat wajib pajak memahami bahwa pajak yang dibayarkan digunakan untuk kemaslahatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia, sehingga harapan mereka bahwa dengan membayar pajak maka fasilitas yang diperoleh dari negara semakin baik dan banyak.

Hipotesa yang dipilih dalam pengujian ini adalah:

H1: Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien variable pemahaman pajak adalah 0,251 dengan nilai bertanda positif pada variable tersebut. Sehingga menandakan bahwa tingkat pemahaman pada wajib pajak memberikan efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak bersifat internal karena kendali berada dibawah wajib pajak sendiri. Keragaman tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat Wajib Pajak yang berbeda memiliki pengaruh terhadap penilaian masing-masing terhadap kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan perpajakan. Pemahaman yang baik akan membuat masyarakat wajib pajak memilih untuk berbuat patuh dan taat dalam melaksanakan ketentuan serta kewajiban perpajakan.

Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman Wajib Pajak tinggi akan membuat Wajib Pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kurangnya upaya Wajib Pajak dalam memperhatikan sosialisasi atau iklan yang telah dilakukan oleh pihak aparat pajak, membuat Wajib Pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tingginya pemahaman tentang peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak karena Wajib Pajak sadar akan sanksi yang mungkin diterima terhadap ketidakpatuhannya terhadap aturan perpajakan.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa argumentasi terkait perilaku individu dapat diamati dari suatu proses individu tersebut berusaha menjelaskan suatu peristiwa yang terjadi dari sisi internal maupun eksternal. Penelitian ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial dikembangkan oleh Bandura (1996) dalam Jatmiko (2010) dimana teori ini memahami bahwa pada prinsipnya perilaku seseorang memiliki lebih banyak pengalaman untuk belajar dari sesuatu yang telah dialami atau terjadi pada dirinya ketimbang sesuatu yang berdasarkan pada teori saja. Atau dapat dikatakan jika wajib pajak yang memahami tentang segala hal berkaitan dengan ketentuan perpajakan, maka ia akan lebih memahami tentang kewajiban membayar pajak, sehingga ia akan cenderung lebih patuh terhadap pajak. Pemahaman ini dapat diperoleh baik dari teori yang dipelajari, informasi yang diterima baik dari media social maupun informasi lain, maupun kejadian yang dialaminya langsung. Sebagai

contoh seorang Pegawai negeri Sipil memahami bahwa mereka memiliki kewajiban untuk membayar pajak salah satunya adalah pajak penghasilan atas gaji yang diperoleh dan dibayarkan negara. Seorang PNS memahami dan patuh terhadap ketentuan tersebut karena instansi tempat mereka bekerja juga memiliki kewajiban untuk memotong pajak penghasilan atas para pegawainya. Seorang PNS juga paham bahwa mereka diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunan karena hal itu sudah menjadi kewajiban dan rutinitas yang dilakukan setiap tahun.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susmiyatun dan Kusmuriyanto (2014) bahwa pengetahuan wajib pajak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. Menurut Harjanti (2012) variabel yang bisa dijadikan indikator pada pemahaman perpajakan adalah wajib pajak memahami bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara, mengetahui informasi tentang sosialisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah, memahami sistem *self-assessment*, memahami akan hak dan kewajiban wajib pajak, memahami fungsi pajak. Sistem *self assesment* yang selaras dengan peningkatan pengawasan diperlukan oleh suatu sistem untuk meningkatkan suatu kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan ketentuan perpajakannya baik hak maupun kewajibannya (Suliari,2014)

2). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan suatu kualitas akan pelayanan pajak (baik yang diberikan fiskus) maupun pelayanan yang diberikan negara yang menggunakan uang negara dari pajak sebagai sumber dananya yang digunakan untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia.

H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien variable kualitas pelayanan pajak adalah 0,126 dengan nilai bertanda positif pada variable tersebut. Sehingga menandakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menjadi ukuran dalam membuat wajib pajak mentaati atau mematuhi peraturan perpajakan. Wajib pajak yang merasa puas akan pelayanan pajak maka cenderung akan mematuhi ketentuan perpajakan

Menurut Setyonugroho (2012) fiskus yang mewakili pemerintah sebagai penarik pajak dalam memberikan kemudahan membayar pajak misalnya (aplikasi yang mudah, simple, tidak ribet) atau adanya pelayanan membayar pajak atau melapor pajak secara mudah atau jemput bola (di lokasi-lokasi strategis). Adanya aplikasi e filling atau e SPT juga merupakan contoh adanya peningkatan kualitas pelayanan di bidang perpajakan. Adanya iklan yang bersifat mengingatkan untuk membayar pajak atau informasi tentang cara pembayaran pajak juga merudapat termasuk salah satu cara pelayanan yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan juga dapat dilakukan dengan mengirimkan pesan pribadi melalui SMS, Whatsapp, Telegam atau email mengenai prosedur pelaporan pajak atau tenggat waktu melaporkan pajak. Pelayanan lain yang dapat dilakukan bisa melalui hotline pelayanan pajak, adanya meja informasi di kantor atau adanya pelayanan pelaporan/pemotongan pajak di lokasi-lokasi strategis.

Penelitian yang dilakukan oleh Mangoting, Yenni dan Arabella Oentari Fuadi (2012) menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan dengan bermacam fasilitas kemudahan dapat memberikan respon positif terhadap tingkat kepatuhan pajak. DJP sudah mengupayakan berbagai kemudahan melalui adanya pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui tempat-tempat seperti kantor pos, aplikasi online atau bank yang

memiliki kerjasama (terdaftar). Adanya kemudahan ini dapat memberikan kemudahan bagi para masyarakat wajib pajak karena dapat membayar pajak kapanpun dan dimanapun. Peningkatan pelayanan dan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan animo masyarakat dalam manarik minat membayar pajak. Diharapkan pula petugas pajak atau fiscus memiliki pemahaman atau kompetensi yang mumpuni dalam bidang perpajakan dan segala hal yang terkait dengan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan juga termasuk dalam peningkatan pelayanan public yang diberikan pemerintah dikarenakan hal ini dijalankan oleh instansi pemerintah yang memiliki goal dalam memenuhi kebutuhanwarga serta dalam menjalankan ketentuan Undang-Undang.

Pelayanan perpajakan oleh fiscus berarti adalah melayani, mengurus, menyiapkan segala kebutuhan wajib pajak. Hal-hal yang mendukung variable ini menurut Jatmiko (2006) adalah kepuasan wajib pajak dalam merasa bahwa sudah diberikan pelayanan dengan baik, diberikan penyuluhan yang dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak, memperhatikan tentang keluhan dan keberatan atas pajak yang dikenakan, kemudahan membayar dan melunasi pajak dengan mudah dan efisien, kesediaan fiscus untuk selalu ada dan membantu wajib pajak.

3). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan suatu sanksi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya.

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien variable sanksi perpajakan adalah 0,283 dengan nilai bertanda positif pada variable tersebut. Sehingga menandakan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak mentaati atau mematuhi peraturan perpajakan. Adanya kekuatan hukum akan sanksi yang diberikan biasanya akan membuat masyarakat semakin patuh dan menimbulkan rasa takut akan hukuman yang diberikan.

Di Undang-Undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi perpajakan yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Bila terjadi melanggar norma perpajakan saja maka akan dikenakan sanksi administrative. Namun ada pula pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi pidana. Menurut Mardiasmo (2013) Adanya sanksi ini merupakan Tindakan preventif untuk mencegah adanya ketidakpatuhan dalam bidang perpajakan agar Wajib Pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan serta norma di bidang perpajakan. Menurut Rustiyaningsih (2011) variable ini indikatornya adalah sanksi diperlukan agar tercipta kdisiplinan, sanksi harus dilaksanakan dengan tegas, sanksi yang diberikan sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang telah dilakukan, penerapan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011) bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pemahaman pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan yang terus mengalami perubahan mengharuskan wajib pajak mengupgrade tingkat pemahaman peraturan perpajakan agar tidak keliru dalam

menyelesaikan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh, karena semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur untuk membuat wajib pajak menjatuh patuh. Hal ini disebabkan karena wajib pajam memahami sanksi yang diberikan jika tepat atau tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam pajak.

Hasil penelitian sanksi perpajakan mempunyai pengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut dan penetapan sanksi pajak akan membuat jera para wajib pajak dan sanksi yang jelas dan tegas maka wajib pajak akan tertib melaksanakan kewajiban dan tidak melanggar kewajibannya dalam membayar pajak tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap.
- Jatmiko, Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis. Program Pasca Sarjana. Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Harjanti, Arum Puspa. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas : (Studi di Wilayah KPP Pratama*. Tesis. Progam Sarjana Akuntansi Undip.
- Kumala (2019). *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi*. Jurnal EKSEKUTIF Vol 16 No 2 (2019).
- Mangoting, Yenni dan Arabella Oentari Fuadi. (2012). “*Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak UMKM*”. Jurnal.Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Mangoting, Yenni dan Cindy Jotopurnomo. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Jurnal Pajak dan Akuntansi, Vol. 1, No.1. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Penerbit Andi.

- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1-Jan 2011
- Rustiyaningsih, Sri.(2011). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta, No.02 Tahun XXXV, ISSN 0854-1981.
- Salman, Kautsar Riza dan Mochammad Farid. (2018). *Pengaruh Sikap dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Industry Perbankan di Surabaya*. STIE Perbankan Surabaya.
- Setyonugroho, Hariyadi. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suliari dan Kardinal. (2014). *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Ilir Barat*. www.eprints.mdp.ac.id/1120/1/67Jurnal.pdf.
- Susmiatun dan Kusmuriyanto . (2014). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Semarang*. Accounting Analysis Journal. ISSN 2252-6765
- Suryadi. (2006). *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan Publik. 4(1). 105-212.
- Sutari dan Wardani, Dewi Kusuma. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani*. Universitas Sarjanawiyata Taman Siswa. ISBN 978-979-98430-8-3.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.