

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rina Purnamasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email: rina.puri28@gmail.com

Sri Handayani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email: sri.handayani@esaunggul.ac.id

Abstract. *Tax payer compliance is a condition where taxpayers comply and have an awareness of fulfilling tax obligations. This study aims to find empirical evidence about the factors that influence taxpayer compliance. The factors tested in this study are the influence of understanding taxation, the effectiveness of the tax system, and the quality of service. The population in this study is individual taxpayers registered in the city of Tangerang with a total of 100 respondents. This sample was selected by accidental probability sampling. The data used in this study are primarily in the form of a questionnaire as an instrument in data collection, using the excel program and SPSS version 26. The data analysis used is a data quality test which includes validity and reliability testing, and the classic assumption test which includes normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation tests. Hypothesis testing uses multiple linear regression techniques, simultaneous significance test (f-test), partial significant test (t-test), and coefficient of determination test (R²).*

The results of partial hypothesis testing prove that service quality has no significant effect on individual taxpayer compliance while understanding taxation and the effectiveness of the taxation system affect individual taxpayer compliance. Simultaneously understanding taxation, the effectiveness of the taxation system, and service quality have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance with a determination coefficient of 49% while the remaining 51% is explained by other factors not examined.

Keywords: *individual tax payer compliance, the effectiveness of the tax system, understanding of taxation, and quality of service.*

Abstrak. *Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian bertujuan untuk menemukan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah kota Tangerang dengan jumlah 100 responden. Sampel dipilih secara Probability Sampling dengan accidental. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner sebagai instrumen dalam pengumpulan data, menggunakan program excel dan SPSS versi 26.*

Analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yang meliputi pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas,

heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Pengujian hipotesis menggunakan teknik regresi linear berganda, uji signifikansi simultan (uji-f), uji signifikan parsial (uji-t), dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pemahaman perpajakan dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49% sedangkan sisanya sebesar 51% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *efektifitas sistem perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan.*

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara pada Anggaran Pendapatan Dana Belanja Negara (APBN) yang kemudian digunakan sebagai pembiayaan dan juga sumber dana untuk melakukan pembangunan dan menjalani kegiatan lainnya. Namun, berdasarkan paparan Menteri Keuangan Sri Mulyani, jumlah realisasi penerimaan pajak periode Januari s.d. Agustus 2021 (Rp741,3 triliun) masih lebih kecil dibanding periode sebelum pandemi tahun 2019 (Rp801,16 triliun) sebesar 8,07%. Hingga tanggal 28 Maret 2022, Direktorat Jendral Pajak (DJP) hanya mencatat 9.47 juta wajib pajak (WP) saja yang sudah melapor SPT tahunan 2021 yang harus diisi oleh WP pada tahun 2021. Angka tersebut masih jauh dari rasio kepatuhan yang ditargetkan otoritas pajak sebesar 80%, yaitu kurang dari 50% dari total wajib pajak yang melaporkan SPT. Rendahnya tingkat rasio kepatuhan ini, disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang belum memahami dan menyadari akan pentingnya pajak.

Banyak faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman perpajakan.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi adalah efektifitas sistem perpajakan. Dalam menggunakan sistem perpajakan diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan seperti mendaftarkan NPWP dengan menggunakan *e-Registration*, membayar pajak dengan *e-biling* dan melaporkan SPT dengan *e-filling*.

Faktor ketiga yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Alasan penulis mengambil obyek pajak di Kota Tangerang, karena Kota Tangerang merupakan wilayah penyangga bagi DKI Jakarta dengan banyaknya jumlah industri yang dibangun dan memproduksi secara aktif sehingga jumlah karyawan yang menjadi wajib pajak pribadi juga berjumlah banyak. Namun target perpajakan masih belum tercapai, dan masih banyak permasalahan tentang kepatuhan wajib pajak.

Adapun motivasi penelitian ini adalah karena hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda dan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dalam menjalankan roda pemerintahan, maka perilaku kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi menjadi penting untuk diteliti.

KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Merliyana & Saefurahman (2017), kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria: tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah dipidana terkait pelanggaran pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Masih terdapat wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara serta tingkat kepatuhan wajib pajak (Wijayanti & Ekowati, 2022).

Efektivitas Sistem Perpajakan

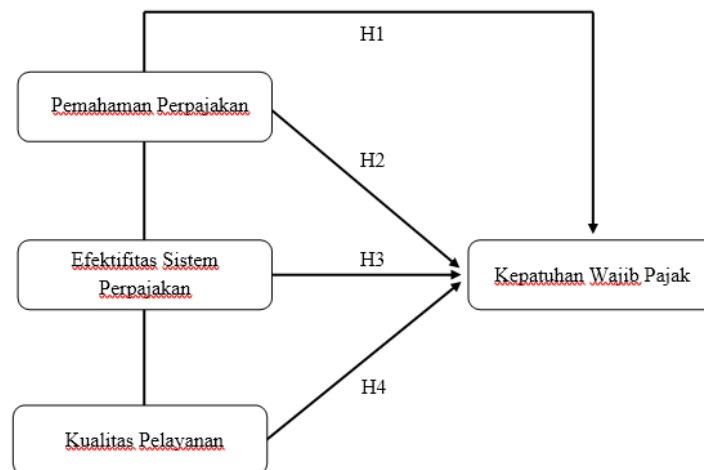
Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang berbasis e-system seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing* dan *e-billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif (Widjaja & Siagian, 2017).

Kualitas Pelayanan

Menurut Sapriadi (2013), Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan melakukan pendekatan kuantitatif dengan riset kausalitas. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Bagan yang peneliti gambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang mana data yang diperoleh adalah berupa skor atas masing-masing jawaban dari responden dan kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang diukur secara numerik menggunakan skala likert dengan empat kategori, yaitu:

Tabel 1. Ukuran Skala Likert

| Jawaban | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju | 4 |
| Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Tabel 2. Indikator Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|---------------------------|--|--|------------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak | Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak | Skala Likert 1-4 |
| | b. Kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) | 1. Mengisi SPT sesuai peraturan pajak 2. Melaporkan SPT tepat waktu | |
| | c. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang) | 1. Menghitung Pajak dengan benar 2. Membayar pajak tepat waktu | |

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| | d. Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar tunggakan pajak sebelum dilakukan pemeriksaan 2. Membayar denda administrasi | |
| Pemahaman Perpajakan (X2) | a. Pemahaman mengenai manfaat pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui manfaat pajak bagi negara 2. Memahami bahwa tidak ada imbalan secara langsung dalam pembayar pajak | |
| | b. Pemahaman mengenai pengisian SPT, Perhitungan pajak yang ditanggung, dan cara pembayaran pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui cara pengisian SPT 2. Mengetahui Perhitungan pajak yang ditanggung | |
| Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) | Efektifitas sistem perpajakan di Indonesia berkaitan dengan media yang digunakan wajib pajak. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-filling 2. Pembayaran melalui e-banking 3. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet 4. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui <i>e-registration</i> | |
| Kualitas Pelayanan (X3) | Kualitas Pelayanan Petugas Pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak yang ramah dan sopan 2. Petugas pajak cepat tanggap menangani keluhan dan kesulitan wajib pajak 3. Petugas pajak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak | |

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Berdasarkan sumber, data primer, yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada wajib pajak dan dikumpulkan oleh peneliti. Populasi penelitian dalam ruang lingkup dan juga waktu yang ditentukan oleh peneliti. Jumlah wajib pajak pribadi di Kota Tangerang tidak diketahui. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *Probability Sampling* dengan *accidental* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (Lemeshow et al., 1997). Hal ini dikarenakan jumlah

populasi yang dituju tidak diketahui jumlahnya. Berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,1) atau sampling error = 10%

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96,04 responden yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Gambaran umum responden dapat dilihat melalui demografi responden, meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan.

Tabel 3. Demografi Responden

| Data Deskriptif | Keterangan | Jumlah | Persentase % |
|-----------------|--------------------|--------|--------------|
| Responden | WPOP | 100 | 100% |
| Usia | Antara 21-30 tahun | 55 | 55% |
| | Antara 30-40 tahun | 30 | 30% |
| | Diatas 40 tahun | 15 | 15% |
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 19 | 19% |
| | Perempuan | 81 | 81% |
| Pendidikan | SMA Sederajat | 24 | 24% |
| | D3 | 19 | 19% |
| | S1 | 54 | 54% |
| | S2 | 3 | 3% |

Uji Kualitas Kuesioner

Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

| No | Variabel | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|----|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pertanyaan 1 | 0,688 | 0,1638 | Valid |

| | | | | |
|---|--------------|-------|--------|-------|
| 2 | Pertanyaan 2 | 0,849 | 0,1638 | Valid |
| 3 | Pertanyaan 3 | 0,862 | 0,1638 | Valid |
| 4 | Pertanyaan 4 | 0,867 | 0,1638 | Valid |
| 5 | Pertanyaan 5 | 0,818 | 0,1638 | Valid |
| 6 | Pertanyaan 6 | 0,793 | 0,1638 | Valid |
| 7 | Pertanyaan 7 | 0,606 | 0,1638 | Valid |

Dari tabel di atas dapat dilihat informasi mengenai validitas dari masing –masing instrumen yang mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak terdiri dari 7 pernyataan. Dari pernyataan tersebut seluruh nilai r hitung yang mengukur kepatuhan wajib pajak lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,1638. Oleh karena itu dari keseluruhan pernyataan yang mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan valid sehingga seluruh daftar pernyataan digunakan pada kuesioner yang sesungguhnya.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan

| No | Variabel | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|----|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pertanyaan 1 | 0,796 | 0,1638 | Valid |
| 2 | Pertanyaan 2 | 0,730 | 0,1638 | Valid |
| 3 | Pertanyaan 3 | 0,856 | 0,1638 | Valid |
| 4 | Pertanyaan 4 | 0,765 | 0,1638 | Valid |

Pada variabel Pemahaman Perpajakan terdapat 4 pernyataan. Dari pernyataan tersebut seluruh nilai r hitung yang mengukur Pemahaman Perpajakan lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,1638. Oleh karena itu dari keseluruhan pernyataan yang mengukur variabel Pemahaman Perpajakan dapat dikatakan valid sehingga seluruh daftar pernyataan digunakan pada kuesioner yang sesungguhnya.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Validitas Efektifitas Sistem Perpajakan

| No | Variabel | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|----|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1 | Pertanyaan 1 | 0,832 | 0,1638 | Valid |
| 2 | Pertanyaan 2 | 0, 848 | 0,1638 | Valid |
| 3 | Pertanyaan 3 | 0,796 | 0,1638 | Valid |
| 4 | Pertanyaan 3 | 0,856 | 0,1638 | Valid |

Pada variabel Efektifitas Sistem Perpajakan terdapat 4 pernyataan. Dari pernyataan tersebut seluruh nilai r hitung yang mengukur Efektifitas Sistem Perpajakan lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,1638. Oleh karena itu dari keseluruhan pernyataan yang mengukur variabel Efektifitas Sistem Perpajakan dapat dikatakan valid sehingga seluruh daftar pernyataan digunakan pada kuesioner yang sesungguhnya.

Tabel 7. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| No | Variabel | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|----|----------|----------------|---------------|------------|
|----|----------|----------------|---------------|------------|

| | | | | |
|---|--------------|-------|--------|-------|
| 1 | Pertanyaan 1 | 0,801 | 0,1638 | Valid |
| 2 | Pertanyaan 2 | 0,879 | 0,1638 | Valid |
| 3 | Pertanyaan 3 | 0,916 | 0,1638 | Valid |

Pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat 3 pernyataan. Dari pernyataan tersebut seluruh nilai r hitung yang mengukur Kualitas Pelayanan lebih besar dari nilai r tabel yaitu sebesar 0,1638. Oleh karena itu dari keseluruhan pernyataan yang mengukur variabel Kualitas Pelayanan dapat dikatakan valid sehingga seluruh daftar pernyataan digunakan pada kuesioner yang sesungguhnya.

Hasil Uji Reabilitas

Hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

1. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,877 | 7 |

Berdasarkan pada tabel 8 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebanyak 7 butir pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, yaitu sebesar 0,877. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan reliabel, artinya jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang ada adalah konsisten.

2. Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Perpajakan (X1)

Tabel 9. Uji Reliabilitas Variabel Pemahaman Perpajakan (X1)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.774 | 4 |

Berdasarkan pada tabel 9 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Pemahaman Perpajakan sebanyak 4 butir pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, yaitu sebesar 0.774. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan reliabel, artinya jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang ada adalah konsisten.

3. Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Sistem Perpajakan (X2)

Tabel 10. Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Sistem Perpajakan (X2)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,853 | 4 |

Berdasarkan pada tabel 10 dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Efektifitas Sistem Perpajakan sebanyak 4 butir pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, yaitu sebesar 0,853, maka pernyataan-pernyataan tersebut

dinyatakan reliabel, artinya jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang ada adalah konsisten.

4. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 11. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.831 | 3 |

Berdasarkan pada tabel 11, seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 3 butir pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,6, yaitu sebesar 0.83, maka pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan reliabel, artinya jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang ada adalah konsisten.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 12. Hasil Uji *Descriptive Statistic*

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-------------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak | 100 | 1,43 | 4,00 | 3,3755 | 0,50555 |
| Pemahaman Perpajakan | 100 | 1,50 | 4,00 | 3,2150 | 0,53183 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan | 100 | 2,25 | 4,00 | 3,4375 | 0,46652 |
| Kualitas Pelayanan | 100 | 1,33 | 4,00 | 3,1632 | 0,55585 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

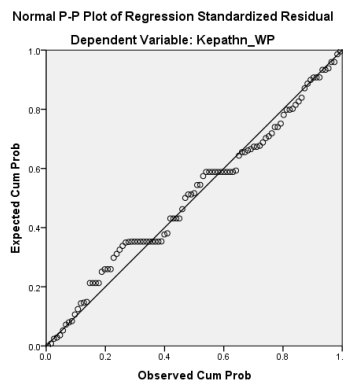
Berdasarkan Tabel 12 dapat diperoleh informasi:

- Variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 7 butir pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 1.43, nilai maksimum sebesar 4,00, nilai rata-rata sebesar 3,3755 dan standar deviasi sebesar 0,50555.. Dari hasil uji deskriptif ini memberikan informasi mengenai rata-rata responden menjawab pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak menuju kearah setuju dan tergolong tinggi nilai range ada di 3 Artinya wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden rata-rata memiliki kepatuhan yang tinggi terhadap hak dan kewajiban dalam perpajakannya.
- Variabel pemahaman perpajakan yang terdiri dari 4 butir pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 1,50, nilai maksimum sebesar 4,00, nilai rata-rata sebesar 3,2150 dan standar deviasi sebesar 0,53183. Dari hasil uji deskriptif ini memberikan informasi mengenai rata-rata responden menjawab pernyataan dalam variabel pemahaman perpajakan menuju kearah setuju dan tergolong tinggi nilai range ada di 3. Artinya wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden rata-rata memiliki pemahaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

- c. Variabel efektifitas sistem perpajakan yang terdiri dari 4 butir pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 2,25, nilai maksimum sebesar 4,00, nilai rata-rata sebesar 3,4375 dan standar deviasi sebesar 0,46652. Dari hasil uji deskriptif ini memberikan informasi mengenai rata-rata responden menjawab pernyataan dalam variabel efektifitas sistem perpajakan menuju kearah setuju dan tergolong tinggi nilai range ada di 3. Yang artinya, hal tersebut menunjukkan bahwa responden wajib pajak yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sudah dapat dikatakan patuh karena wajib pajak telah menerapkan sistem perpajakan dengan efektif.
- d. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 3 butir pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 1,33, nilai maksimum sebesar 4,00, nilai rata-rata sebesar 3,1632 dan standar deviasi sebesar 0,55585. Dari hasil uji deskriptif ini memberikan informasi mengenai rata-rata responden menjawab pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan menuju kearah setuju dan tergolong tinggi nilai range ada di 3. Artinya wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan kantor pajak terhadap wajib pajak.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 2. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan gambar 2 di atas bahwa hasil data PP Plot Residual uji normalitas data diatas menunjukkan bahwa titik-titik terlihat mendekati garis diagonal. Hasil penelitian ini yaitu uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,077 terlihat data normal karena memiliki signifikansi lebih besar dari 0,05. sehingga data terdistribusi normal.

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-------------------|-------------------------|
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,0000000 |
| | Std. Deviation | 0,32904725 |
| | Absolute Positive | 0,085 |
| | | 0,052 |

| | | |
|---|----------|--------------------|
| Most Extreme Differences Test Statistic | Negative | -0,085 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0,077 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

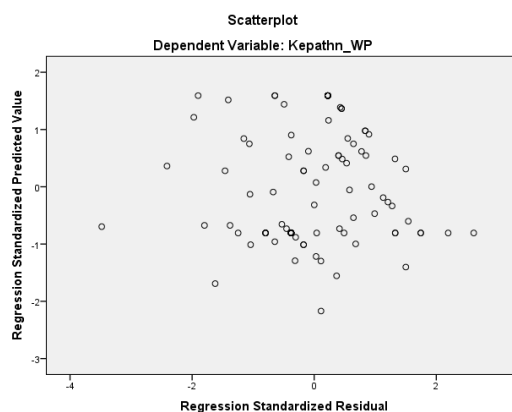
Variabel bebas (variabel independen) tersebut dikatakan terbebas dari adanya multikolinieritas (terbebas dari adanya benturan data) karena masing-masing variabel tersebut memiliki nilai tolerance > 0,1 dan variance inflation factor (VIF) < 10.

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Pemahaman_Perpajakan | 0.664 | 1.505 |
| | Efektifitas_Sistem_Perpajakan | 0.720 | 1.390 |
| | Kualitas_Pelayanan | 0.764 | 1.309 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat informasi mengenai hasil uji Heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa grafik plot menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hal tersebut dikarenakan pada grafik plot tidak membentuk adanya pola tertentu atau titik-titik yang menyebar secara acak baik diatas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.

Uji Autokorelasi

Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | 0,711 ^a | 0,506 | 0,490 | 0,33420 | 1.763 |

a. Predictors: (Constant), Kualts_Pelay, Efektifitas_SI, Pemahaman

b. Dependent Variable: Kepathn_WP

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *Durbin-Watson* 1,763. Dengan ketentuan bahwa $DU < DW < 4 - DU$, maka dilihat nilai DU tabel sebesar 1.7355. Artinya dapat dihitung bahwa $1.7355 < 1.763 < 4 - 1.7355 = 1.7355 < 1.763 < 2,2645$. Artinya 1,763 ada di antara 1.7355 dan 2.2645 maka data terbebas dari autokorelasi.

Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan)

Tabel 17. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1 Regression | 10.869 | 3 | 3.623 | 32.438 | 0,000 ^b |
| Residual | 10.611 | 95 | 0,112 | | |
| Total | 21.480 | 98 | | | |

a. Dependent Variable: Kepathn_WP

b. Predictors: (Constant), Kualts_Pelay, Efektifitas_SI, Pemahaman

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F Hitung sebesar 32,438 dan nilai signifikansi F Hitung sebesar 0,000, yaitu nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, di mana hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima yang artinya terdapat pengaruh pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 18. Hasil Uji t (Parsial)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 0,729 | 0,278 | | 2,625 | 0,010 |
| Pemahaman Perpajakan | 0,273 | 0,077 | 0,312 | 3,524 | 0,001 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan | 0,450 | 0,085 | 0,451 | 5,302 | 0,000 |

| | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan | 0,076 | 0,069 | 0,090 | 1,093 | 0,277 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 1,093 dan nilai signifikansi t hitung sebesar 0,277 yaitu nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, di mana hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 19. Hasil Regresi Linear Berganda Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 0,729 | 0,278 | | 2,625 | 0,010 |
| | Pemahaman Perpajakan | 0,273 | 0,077 | 0,312 | 3,524 | 0,001 |
| | Efektifitas Sistem Perpajakan | 0,450 | 0,085 | 0,451 | 5,302 | 0,000 |
| | Kualitas Pelayanan | 0,076 | 0,069 | 0,090 | 1,093 | 0,277 |

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,729 + 0,273X_1 + 0,450X_2 + 0,076X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Pemahaman Perpajakan

X₂ = Efektifitas Sistem Perpajakan

X₃ = Kualitas Pelayanan

e = Error

Uji Koefisien Determinan (R²)

Tabel 20. Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | 0,711 ^a | 0,506 | 0,490 | 0,33420 | 1,763 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Efektifitas_Sistem_Perpajakan, Pemahaman_Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinan yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,490 atau sebesar 49%,

artinya pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan hanya mampu memberikan informasi untuk memprediksi variabel dependennya sebesar 49%, sementara sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian ini bagi Wajib Pajak adalah alangkah baiknya harus mengikut sertakan diri dengan berbagai sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak untuk menambahkan pengetahuan mengenai perpajakan serta penggunaan dari sistem perpajakan sehingga, dapat menimbulkan kesadaran dari dalam diri wajib pajak. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), saran yang dapat diberikan adalah aparat pajak harus lebih memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait hak dan kewajiban wajib pajak. Sedangkan saran bagi penelitian selanjutnya adalah sebaiknya tidak menggunakan variabel kualitas pelayanan karna tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Bahkan juga dapat menambahkan variabel-variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Hanjarwadi, W. (2022, Agustus 23). *LSI Sebut 50 Persen Masyarakat Paham Literasi Pajak*. Diambil kembali dari Pajak.com: <https://www.pajak.com/pajak/lsi-sebut-50-persen-masyarakat-paham-literasi-pajak/>
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar pajak . *Dinamika Keuangan dan Perbankan* , 126-142.
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi* , 40-46.

- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi* , 39-46.
- Hidayatullah, M. A. (2021). Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Akuntansi Syariah dan Persepsi Gaji Terhadap Minat Berkarir di Bank Syariah Indonesia. *Proposal Skripsi* .
- Jefriando, M. (2017, Oktober Rabu). *Banyak Artis Tak Patuh Pajak Karena Belum Paham*. Diambil kembali dari detikfinance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3690181/banyak-artis-tak-patuh-pajak-karena-belum-paham>
- Juniarti, & Septiani, N. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* , 13, 108-134.
- Khairunisa, R. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten).*Skripsi* .
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia* , 183-195.
- Kunarti, D. M. (2019). Analisis Pengaruh Tax Knowledge Terhadap Tax Compliance. *Prosiding Seminar Pakar ke 2* .
- Lingga, I. S. (2012). Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efektivitas Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama "X". *Jurnal Akuntansi* , 4, 70- 86.
- Manuaba, I. A., & Gayatri. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Yudayana* , 19, 1259-1289.
- Mardiasmo, & Pangkey, M. M. (2013). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Tax Amnesty di KPP Pratama Manado. *Skripsi* .
- Melani, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Keputusan Kerja dan Turnover Intention Karyawan PT. Bank Index Cabang Jakarta Utara. *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)* .

- Merliyana, & Saefurahman, A. (2017). Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. Studi Kasus : Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* , 13, 134-167.
- Meydianti, R., & Haq, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkup DKI Jakarta. *Jist Publikasi Indonesia* , 990-1000.
- Ndal, M. S., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Penerapan e-System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jepara). *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* , 15, 193-204.
- Nisa, I. C. (2017). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Drive Thru sebagai Variabel Moderating. *Skripsi* .
- Nugroho, R. A., & Zulaikha. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal of Accounting* , 1-11.
- Paot, N. B. (2022). Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul). *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis* , 27-37.
- Pasha, A. R. (2022, Maret 9). *Wajib Pajak : Jenis, Kategori, Hak dan Kewajibannya*. Diambil kembali dari Cermati: <http://www.cermati.com/artikel/wajib-pajak-jenis-kategori-hak-dan-kewajibannya>
- Pendapatan, D. (2018, September 22). *Pengaruh pengetahuan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*. Diambil kembali dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Asahan: <https://bappenda.asahankab.go.id/post/pengaruh-pengetahuan-dan-pemahaman-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak>
- PNJ, P. S. (2022). Pengaruh Pendidikan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Tentang Kepatuhan Perpajakan. *Astiara Wijayanti* .
- Prastowo, Y. (2017, Maret 17). *Modernisasi Administrasi Perpajakan : Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak (I)*. Diambil kembali dari Online Pajak:

<https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>

- Pratama, W. P. (2022, Oktober 07). *Banyak Masyarakat Tak Paham soal Pajak, Sosialisasi Perlu Evaluasi Besar*. Diambil kembali dari Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20221007/259/1585098/banyak-masyarakat-tak-paham-soal-pajak-sosialisasi-perlu-evaluasi-besar>
- Ramadhan, A. B. (2022, Februari 17). *KPK: Kasus Gayus Tambunan Harusnya Jadi Momentum Pembentukan Sistem Pajak*. Diambil kembali dari detikNews: <https://news.detik.com/berita/d-5947364/kpk-kasus-gayus-tambunan-harusnya-jadi-momentum-pembentukan-sistem-pajak>
- Ramadhan, D. I. (2021, November Senin). *Tak Bayar Pajak hingga Rp 2,6 M, Dua Orang-Korporasi di Bekasi Jadi Tersangka*. Diambil kembali dari detikNews: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5792175/tak-bayar-pajak-hingga-rp-26-m-dua-orang-korporasi-di-bekasi-jadi-tersangka>
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB. *Skripsi*.
- Sembiring, L. J. (2021, Oktober 21). *Kejahatan Pajak Orang RI: Palsukan NPWP Sampai Cuci Uang!* Diambil kembali dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211021123320-4-285440/kejahatan-pajak-orang-ri-palsukan-npwp-sampai-cuci-uang>
- Setyobudi, & Muchayatin. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022 (Studi Empiris Wajib Pajak Di Kabupaten Pati). *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4, 275-281.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12, 917-927.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 42.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 61-72.
- Utomo, H. S. (2019). Penerapan Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Majalaya.

- Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Dimensi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Dewantara* , 71-81.
- Widayati, & Nurlis. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi* , XIII.
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. (2017). Analisis Penerapan e-System Perpajakan pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi* , XXII, 440-447.
- Wijayanti, A., & Ekowati, L. (2022). Pengaruh Pendidikan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Tentang Kepatuhan Perpajakan. *Prosiding SNAM PNJ* .