

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adelia Nitasari^{1*}, Siti Nurlaela², Purnama Siddi³

^{1,2,3}Universitas Islam Batik Surakarta

¹adelianitasari1@gmail.com, ²laela191921@gmail.com, ³purnamasiddi.1104@gmail.com

*Corresponding Author

Diajukan : 7 Februari 2023

Disetujui : 14 Februari 2023

Dipublikasi : 1 Juli 2023

ABSTRACT

The research aims of it study was to determine how individual taxpayer compliance at KPP Pratama Karanganyar is impacted by a variety of tax service, education level, tax knowledge, tax sanction and taxpayer awareness. The population in this study were 98.936 individual taxpayers registered at the KPP Pratama Karanganyar. It sampling technical used to proporsional random sampling, calculated using the slovin formula in order to obtain a sample size of 100 respondents. Source of data is primary data through questionnaires. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the of tax knowledge, tax sanction and taxpayer awareness has of taxation effect individual taxpayer compliance. Mean while, the quality of tax service and the level of education cannot effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *quality of tax service; education level; tax knowledge; tax sanction; taxpayer awareness; individual taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menarik sumber pendapatan negara dari berbagai zona seperti zona dalam negeri atau zona luar negeri. Proses pengumpulan pendapatan negara dari dalam pemerintah disebut sebagai pajak. Sedangkan proses pengumpulan pendapatan negara dari luar pemerintah yaitu sebagai zona eksternal semacam pinjaman luar negeri. Menurut (Mardiasmo, 2018) pengertian pajak (UU No.16 Tahun 2009) merupakan pembayaran yang berupa wajib yang diberikan ke pemerintah oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan dan tidak menggantikan atau menggunakan langsung kebutuhan pemerintah dan untuk kenyamanan warga negara.

Penerimaan perpajakan yaitu penunjang signifikan bagi penerimaan nasional di Ghana. Situasi ini memungkinkan pemerintah untuk terus berinvestasi dalam infrastrukturnya yang berkembang pesat sekaligus meningkatkan standar hidup penduduknya. Mobilitas pendapatan pajak di Ghana terkena dampak negative akibat berkurangnya norma kepatuhan pajak. Menurut (Okpeyo, Musah dan Gakpetor, 2019) ketidakpatuhan pajak merupakan masalah yang menantang bagi negara berkembang seperti Ghana.

Di Kenya, sumber utama pendapatan pemerintah berasal dari pajak yang dikumpulkan, diikuti oleh sumber lain seperti hibah dan pinjaman. Kesenjangan perpajakan dan kekurangan anggaran menyebabkan ketergantungan pada hibah dan pinjaman untuk menutup pendapatan belanja. Dampak tantangan ini adalah negara-negara berkembang dan pinjaman tersebut terdiri dari utang antarbangsa dan utang daerah.



Dirjen Pajak didesak guna mengembangkan rencana dalam menumbuhkan wajib pajak untuk bertindak etis ketika menyetor pajaknya. Hal ini berlaku selama pandemi Covid-19 karena pentingnya pajak di Indonesia. Terdiri dari upaya dalam pengembangan kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, serta kesadaran wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan bagaimana konsumen mendapatkan apa yang mereka inginkan (Rusydi, 2017). Peneliti di Indonesia (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Wahyuni, 2021) serta Peneliti di Ghana (Susuwu, Ofori-Boateng dan Amoh, 2020) dari penelitian menghasilkan kepatuhan WP dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Namun peneliti (Octavia, 2021) menghasilkan kualitas pelayanan pajak tidak berdampak pada kepatuhan WP.

Langkah lainnya, berfokus ke tingkat pendidikan. Pendidikan didefinisikan sebagai upaya sungguh-sungguh dan proses pembelajaran yang memastikan siswa secara aktif membangun keagamaan, mendisiplinkan, berbudi pekerti, mencerdaskan, juga keahlian yang dibutuhkan seseorang, penduduk, dan bangsa negara (Depdiknas, 2003). Kepatuhan WPOP dipengaruhi dengan adanya tingkat pendidikan pada WP (Anggraini dan Pravitasari, 2022). Sedangkan (Fahiroh, 2022) dan (Ananda, Putra dan Dicriyani, 2022) tingkat pendidikan tidak mempengaruhi pada kepatuhan WPOP.

Faktor selanjutnya, pengetahuan perpajakan yaitu kesanggupan setiap wajib pajak untuk menafsirkan serta mengartikan tata tertib peraturan pajak sesuai dengan UU juga keuntungan dari pajak yang diperoleh dari kehidupan masyarakat (Rahayu, 2017). Peneliti di Kenya (Muturi dan Abdul, 2022), (Alkhatib, Hamad dan Hermas, 2020) di Palestina dan di Indonesia oleh (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Maria dan Nurlaela, 2021), (Fahiroh, 2022) membuktikan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Akan tetapi, peneliti (Octavia, 2021), (Wahyuni, 2021) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi pada kepatuhan WP.

Sanksi perpajakan adalah jaminan/tanggungan bahwa keputusan aturan UU Pajak (hukum perpajakan) akan dipatuhi/ditaati/diikuti (Mardiasmo, 2011). Penelitian (Octavia, 2021), (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021), (Anggraini dan Pravitasari, 2022) dan (Wahyuni, 2021) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan WP. Berbeda (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menyatakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

Berdasarkan KBBI, kesadaran yaitu keadaan sadar atau paham atau keinsafan (KBBI, 2023) Kesadaran adalah keadaan, sedangkan pajak yaitu pungutan pada rakyat ke kas Negara berlandaskan UU yang berlaku. Kesadaran tinggi yang dimiliki WP mampu meningkatkan kepatuhan pajak (Rahayu, 2017). (Maria dan Nurlaela, 2021) bersama dengan (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021) telah membuktikan bahwa kesadaran WP mempengaruhi kepatuhan WP. Di sisi lain, peneliti (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Fahiroh, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berdampak positif pada kepatuhan WP.

Pemerintah harus melakukan upaya yang komprehensif serta berkelanjutan demi menumbuhkan rasa kepatuhan wajib pajak dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan uraian dan perbedaan hasil penelitian diatas, ketertarikan peneliti hendak melaksanakan penelitian berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Temuan peneliti (Maria dan Nurlaela, 2021) menjelaskan kepatuhan WP di Pemkot Surakarta dipengaruhi oleh sikap, kesadaran dan pengetahuan WP. Peneliti (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) terbukti sistem perpajakan, sikap WP dan pemeriksaan atau audit perpajakan memiliki pengaruh pada kepatuhan WP UMKM di Kota Surakarta. Sebaliknya, adanya pengetahuan pajak, insentif pajak, pelayanan pegawai pajak, kesadaran pajak, denda dan sanksi UU pajak menjadi faktor ketidak naiknya kepatuhan WP UMKM di kota Surakarta. Namun, secara keseluruhan variable-variabel tersebut menjadi faktor terjadinya kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surakarta.

Menurut temuan penelitian (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022) menunjukkan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Surakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan. Sebaliknya, variabel kesadaran, sanksi, sosialisasi dan insentif menjadi faktor ketidaknaikannya kepatuhan WPOP di KPP Pratama Surakarta. Peneliti di Kenya (Muturi dan Abdul, 2022) kepatuhan pajak oleh WPOP dipengaruhi oleh adanya WP yang memiliki pengetahuan pajak yang tinggi. Kompleksitas system pajak dan karakteristik WPOP di Kenya mampu mempengaruhi kepatuhan pajak.

Peneliti (Ananda, Putra dan Dicriyani, 2022) mengungkapkan bahwa motivasi, sosialisasi dan tingkat pendidikan terbukti tidak dapat mempengaruhi kepatuhan WPOP. Sedangkan, kepatuhan WPOP meningkat dengan adanya WP yang memiliki tingkat penghasilan dan pengetahuan perpajakan.

Menurut temuan (Anggraini dan Pravitasari, 2022) sanksi pajak menunjukkan nilai positif pada kepatuhan WPOP. Tingkat pendidikan dan pendapatan telah terbukti memiliki pengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Temuan (Alkhatib, Hamad dan Hermas, 2020) pembahasan literatur sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif pada variabel pengetahuan dan etika perpajakan pada kepatuhan pajak di Palestina.

Ada hubungan yang cukup besar antara sosialisasi dan pengetahuan pajak pada kepatuhan WPOP menurut (Tanjung dan Pratama, 2020). Kepatuhan WPOP secara simultan dipengaruhi variabel sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Peneliti (Susuwu, Ofori-Boateng dan Amoh, 2020) membuktikan kepatuhan WP UKM berdampak positif dengan adanya kualitas pelayanan pajak (perseptif, reliabilitas, tenggang rasa dan jaminan).

Peneliti (Kristanto dan Vilion, 2021) kompleksitas pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pajak. Variabel moderasi aspek tertentu dari kebudayaan domestik, atas aspek seperti maskulinitas, individualis, penghindaran ketidakpastian, power distance dan indulgence dapat memperkuat tidak adanya pengaruh antarakompleksitas pajak dengan kepatuhan pajak. Dan budaya dalam negeri dengan aspek jangka pendek yang berorientasi pada norma juga tidak mengurangi hubungan antara kompleksitas pajak dan kepatuhan pajak. Peneliti (Fahiroh, 2022) pengetahuan perpajakan terbukti mempengaruhi pada kepatuhan WP. Namun, kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh pada variabel tingkat pendidikan dan kesadaran pajak.

Peneliti (Hassan *et al.*, 2022) kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif serta signifikan pada ancaman hukuman dan pembelajaran serta pendidikan. Menurut (Octavia, 2021) secara parsial kepatuhan WP berdampak negative dengan adanya ekonomi, kualitas pelayanan seta pengetahuan pajak. Secara parsial kepatuhan WP berdampak positif dengan adanya sanksi perpajakan serta sistem e-filing.

Kepatuhan WPOP di KPP pratama Sidoarjo Utara terbukti tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan (Wahyuni, 2021). Sementara, kualitas pelayanan yang diberikan dan sanksi perpajakan atas keterlambatan pembayaran di KPP Pratama Sidoarjo Utara berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan WP. Peneliti (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021) menerangkan kesadaran WP, pelayanan petugas dan sanksi perpajakan menjadi faktor naiknya kepatuhan WPOP.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan adalah bagaimana konsumen mendapatkan apa yang mereka inginkan (Rusydi, 2017). Berdasarkan definisi yang diberikan oleh Kemenkeu, pelayanan yaitu pemberian fasilitas yang mencakup menanggapi kebutuhan pelanggan dengan sepenuh hati, sekaligus terbuka, efisien, tepat dan terjamin (Febri, 2020).

Pelayanan dengan sepenuh hati, sekaligus terbuka, efisien, tepat dan terjamin dari Dirjen Pajak menjadi daya tarik khusus wajib pajak yang ingin membayar pajaknya. Dalam memenuhi kewajiban pajaknya pelayanan yang diberikan tidak hanya berhubungan dengan petugas pajak, melainkan juga sarana dan prasarana serta segala kegiatan yang membantu wajib pajak.

Nilai integritas, transparansi dan akuntabilitas harus dijunjung tinggi oleh aparatur pajak untuk membangkitkan keyakinan WP terhadap institusi. Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tidak akan ragu dan bingung bila sudah memiliki keyakinan. Hal ini menjadi pendapat ada dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Peneliti (Susuawu, Ofori-Boateng dan Amoh, 2020), (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021) dan (Wahyuni, 2021) membuktikan kepatuhan WP dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Akan tetapi peneliti (Octavia, 2021) membuktikan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Berdasarkan keterangan di atas, hipotesis 1 dapat disimpulkan sebagai berikut :

H1: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pendidikan didefinisikan sebagai upaya sungguh-sungguh dan proses pembelajaran yang menguatkan anak didik secara aktif membangun keagamaan, mendisiplinkan, berbudi pekerti, mencerdaskan, juga pengetahuan yang dibutuhkan dirinya, masyarakat, dan bangsa negara (Depdiknas, 2003).

Tingkat pendidikan, mempengaruhi perilaku dan sikap individu. Individu atau warga negara yang tingkat pendidikannya lebih tinggi memudahkan untuk memahami informasi dan praktik ke dalam kehidupan seharinya (Kakunsi, Pangemanan dan Pontoh, 2017). Peneliti (Anggraini dan Pravitasari, 2022) menunjukkan tingkat pendidikan mempengaruhi kepatuhan WPOP.

Sebagaimana (Fahiroh, 2022) dan (Ananda, Putra dan Dicriyani, 2022) tingkat pendidikan tidak mempengaruhi pada kepatuhan WP. Berdasarkan keterangan di atas, hipotesis 2 dapat disimpulkan sebagai berikut :

H2: Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan yang dimaksud dengan pengetahuan perpajakan yaitu kesanggupan setiap WP dalam menafsirkan lalu mengartikan tata tertib perpajakan yang sesuai UU serta keuntungan dari pajak yang memiliki manfaat bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Studi yang telah dilakukan oleh (Muturi dan Abdul, 2022), (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Maria dan Nurlaela, 2021), (Alkhatib, Hamad dan Hermas, 2020), (Tanjung dan Pratama, 2020) dan (Fahiroh, 2022) menunjukkan kepatuhan WP berdampak positif dengan adanya pengetahuan perpajakan.

Berbeda dengan peneliti (Octavia, 2021), (Wahyuni, 2021) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) yang menunjukkan kepatuhan WP tidak berdampak positif dengan adanya pengetahuan perpajakan. Berdasarkan keterangan di atas, hipotesis 3 dapat disimpulkan sebagai berikut :

H3: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Pajak adalah jaminan untuk keputusan peraturan UU perpajakan (hukum perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Di Indonesia penerapan sanksi yang tegas bagi penggelapan pajak sebagai isu krusial yang penting sebagai akibat langsung dari penerapan *Self Assessment System* yang digunakan dalam pengambilan pajak. Pemerintah telah menyusun pedoman aturan dalam UU perpajakan untuk memastikan bahwa implementasi pengumpulan pajak tidak acak, tepat sasaran dan terukur, serta mencapai tujuan yang diharapkan.

Denda pajak resmi untuk mewujudkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Saragih, 2013). Peneliti (Octavia, 2021), (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021), (Anggraini dan Pravitasari, 2022) dan (Wahyuni, 2021) menunjukkan kepatuhan WPOP dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

Sebagaimana (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menunjukkan kepatuhan WPOP tidak dipengaruhi pada sanksi pajak. Berdasarkan keterangan di atas, hipotesis 4 dapat disimpulkan sebagai berikut :

H4: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

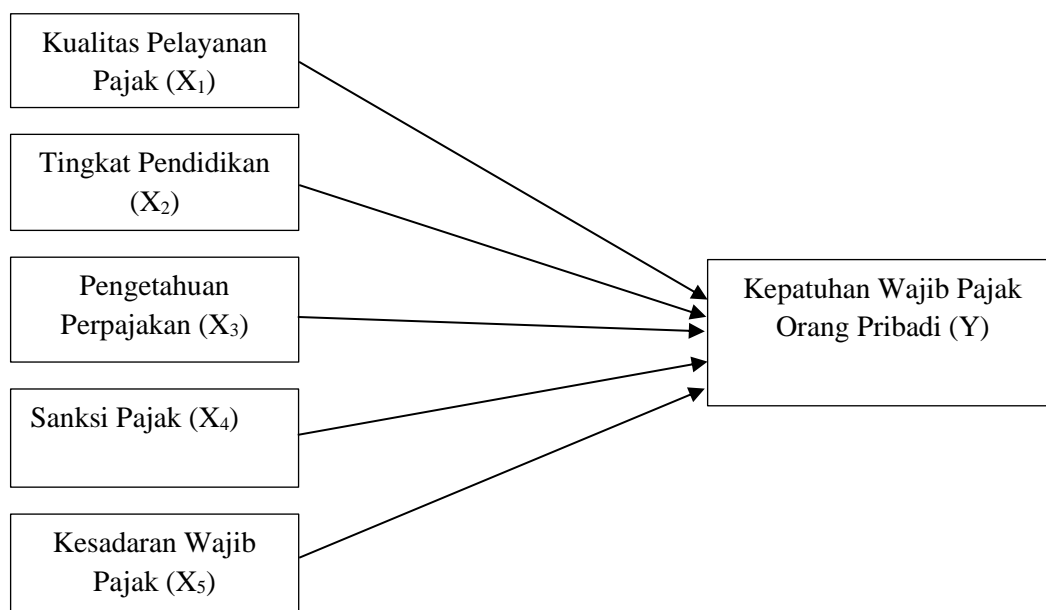
Berdasarkan KBBI, kesadaran yaitu keadaan mengerti atau paham atau keinsafan (KBBI, 2023). Kesadaran adalah keadaan, tetapi pajak adalah pungutan pada rakyat untuk kas Negara berlandaskan UU yang berlaku. Kesadaran tinggi yang dimiliki WP mampu meningkatkan kepatuhan pajak (Rahayu, 2017).

Peneliti (Maria dan Nurlaela, 2021) dan (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021) kepatuhan WPOP dipengaruhi oleh kesadaran WP. Berbeda dengan (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Fahroh, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menunjukkan kepatuhan WPOP tidak dipengaruhi oleh kesadaran WP. Berdasarkan keterangan di atas, hipotesis 5 dapat disimpulkan sebagai berikut :

H5: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digambarkan seperti gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Metode penelitian kuantitatif digunakan peneliti ini. Variabel dependen peneliti ini kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dan variabel independen kualitas pelayanan pajak (X₁), tingkat pendidikan (X₂), pengetahuan perpajakan (X₃), sanksi pajak (X₄) dan kesadaran wajib pajak (X₅). Data primer digunakan dalam penelitian ini.

Metode penelitian menggunakan *proporsional random sampling*. Pembagian (kuesioner atau angket) melalui *google form* diberikan pada responden yaitu WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar. Ukuran variabel dengan skala Likert 1 sampai 5.

Populasi yaitu 98.936 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar pada tahun 2022. Sampel sebanyak 100 WPOP. Analisis data menggunakan uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 25.

HASIL

Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini berjumlah 100 responden WPOP di KPP Pratama Karanganyar. Seluruh (kuesioner atau angket) penelitian telah dijawab lengkap dan layak untuk dianalisis. Rincian mengenai pengisian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Daftar Pengiriman Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah kuesioner yang disebarkan	100	100%
Jumlah kuesioner yang kembali	100	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Jumlah kuesioner yang tidak layak	0	0%

Sumber : Data diolah 2023

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Keterangan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y.1	0,647	>0,1966	Valid
	Y.2	0,718	>0,1966	Valid
	Y.3	0,657	>0,1966	Valid
	Y.4	0,714	>0,1966	Valid
	Y.5	0,729	>0,1966	Valid
	Y.6	0,751	>0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0,724	>0,1966	Valid
	X1.2	0,752	>0,1966	Valid
	X1.3	0,815	>0,1966	Valid
	X1.4	0,764	>0,1966	Valid
	X1.5	0,677	>0,1966	Valid
	X1.6	0,779	>0,1966	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X3)	X3.1	0,723	>0,1966	Valid
	X3.2	0,809	>0,1966	Valid
	X3.3	0,687	>0,1966	Valid
	X3.4	0,613	>0,1966	Valid
	X3.5	0,723	>0,1966	Valid
	X3.6	0,759	>0,1966	Valid
Sanksi Pajak (X4)	X4.1	0,793	>0,1966	Valid
	X4.2	0,846	>0,1966	Valid
	X4.3	0,803	>0,1966	Valid
	X4.4	0,822	>0,1966	Valid
	X4.5	0,814	>0,1966	Valid
	X4.6	0,846	>0,1966	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X5)	X5.1	0,716	>0,1966	Valid
	X5.2	0,757	>0,1966	Valid
	X5.3	0,773	>0,1966	Valid
	X5.4	0,760	>0,1966	Valid
	X5.5	0,778	>0,1966	Valid
	X5.6	0,828	>0,1966	Valid

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 2 hasil menunjukkan bahwa nilai R hitung pada semua variabel independen dan dependen lebih besar dari nilai R tabel. Sehingga, seluruh pertanyaan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kepatuhan WPOP	0,791	>0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,845	>0,60	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,813	>0,60	Reliabel
Sanksi Pajak	0,901	>0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,857	>0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada semua variabel > 0,60, dengan demikian instrument penelitian sudah reliabel.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55785211
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.044
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber tabel 4 menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 yaitu 0,200. Disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Pajak	.520	1.924
	Tingkat Pendidikan	.920	1.087
	Pengetahuan Perpajakan	.316	3.163
	Sanksi Pajak	.407	2.460
	Kesadaran Wajib Pajak	.411	2.433

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 5 seluruh variabel pada nilai tolerance > 0,10 dan seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10, maka model regresi tidak terjadi masalah multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Signifikansi	Ket
Kualitas Pelayanan Pajak	0,704	>0,05	Bebas heteroskedastisitas
Tingkat Pendidikan	0,443	>0,05	Bebas heteroskedastisitas
Pengetahuan Perpajakan	0,261	>0,05	Bebas heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0,108	>0,05	Bebas heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,686	>0,05	Bebas heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 6 hasil uji heteroskedastisitas bahwa Sig. > Signifikansi, sehingga koefisiensi parameter pada variabel independen bernilai signifikansi > 0,05, berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Model Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.787	1.730		2.767	.007
	Kualitas Pelayanan Pajak	.040	.069	.046	.588	.558
	Tingkat Pendidikan	.004	.277	.001	.014	.989
	Pengetahuan Perpajakan	.390	.092	.425	4.239	.000
	Sanksi Pajak	.214	.071	.267	3.017	.003
	Kesadaran Wajib Pajak	.175	.077	.198	2.256	.026

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 7 di atas persamaan regresi linier berganda diperhitungkan sebagai berikut:

$$Y = 4,787 + 0,040 X_1 - 0,004 X_2 + 0,390 X_3 + 0,214 X_4 + 0,175 X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 4,787 artinya adanya pengaruh pada variabel independent dan variabel dependen. Kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran WP bernilai 0, maka nilai kepatuhan WPOP sebesar 4,787.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) memiliki nilai positif sebesar 0,040 artinya setiap naik 1% maka kepatuhan WPOP mengalami kenaikan sebesar 0,040.
3. Nilai koefisien regresi variabel tingkat pendidikan (X_2) memiliki nilai positif sebesar 0,004 artinya setiap naik 1% maka kepatuhan WPOP mengalami kenaikan sebesar 0,004.
4. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan (X_3) memiliki nilai positif sebesar 0,390 artinya setiap naik 1% maka kepatuhan WPOP mengalami kenaikan sebesar 0,390.
5. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak (X_4) memiliki nilai positif sebesar 0,214 artinya setiap naik 1% maka kepatuhan WPOP mengalami kenaikan sebesar 0,214.
6. Nilai koefisien regresi kesadaran WP (X_5) memiliki nilai positif sebesar 0,175 artinya naik 1% maka kepatuhan WPOP mengalami kenaikan sebesar 0,175.

Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 8. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	563.527	5	112.705	44.095	.000 ^b
	Residual	240.263	94	2.556		
	Total	803.790	99			

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 8 semua variabel independent mempengaruhi variabel dependen yaitu $F_{hitung} (44,095) > F_{tabel} (2,310)$ dan probabilitas 0,000.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 9. Uji Hipotesis

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.787	1.730		2.767	.007
	Kualitas Pelayanan Pajak	.040	.069	.046	.588	.558
	Tingkat Pendidikan	.004	.277	.001	.014	.989
	Pengetahuan Perpajakan	.390	.092	.425	4.239	.000
	Sanksi Pajak	.214	.071	.267	3.017	.003
	Kesadaran Wajib Pajak	.175	.077	.198	2.256	.026

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber pada tabel 9 pada uji t diambil dengan rumus $(\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 100-5-1) = 0,025$; 94 maka t tabelnya adalah 1,985 diuraikan meliputi :

1. Variabel X1 memperoleh nilai $t_{hitung} = 0,588 > t_{tabel} = 1,985$ dan $Sig. 0,558 < 0,05$, simpulannya variabel X1 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
2. Variabel X2 memperoleh nilai $t_{hitung} = 0,014 > t_{tabel} = 1,985$ dan $Sig. 0,989 < 0,05$, simpulannya variabel X2 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
3. Variabel X3 memperoleh nilai $t_{hitung} = 4,239 > t_{tabel} = 1,985$ dan $Sig. 0,000 < 0,05$, simpulannya variabel X3 berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
4. Variabel X4 memperoleh nilai $t_{hitung} = 3,017 > t_{tabel} = 1,985$ dan $Sig. 0,003 < 0,05$, simpulannya variabel X4 berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
5. Variabel X5 memperoleh nilai $t_{hitung} = 2,256 > t_{tabel} = 1,985$ dan $Sig. 0,026 < 0,05$, simpulannya variabel X5 berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.701	.685	1.599

Sumber : Data diolah 2023

Bersumber tabel 10 besarnya *adjusted r square* sebesar 0,685. Mengartikan variasi dari variabel independent pada variabel kepatuhan WPOP sebesar 68,5%. Sedangkan tersisa 28,7% memperjelas pada komponen yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengetahuan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber pada tabel 9, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Sesuai temuan (Octavia, 2021) membuktikan kepatuhan WP tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berbeda peneliti (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Susuwu, Ofori-Boateng dan Amoh, 2020), (Wahyuni, 2021) dan (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021) menunjukkan hasil kepatuhan WP dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh perbedaan jawaban responden.

Diharapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak akan memberikan pengaruh positif pada kepatuhan WP. Jadi ketika kepuasan WP meningkat, maka kepatuhan WP juga meningkat. Akan tetapi, pelayanan yang menjunjung tinggi nilai integritas, transparansi dan akuntabilitas tidak

mampu menumbuhkan kepatuhan. Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan pajak kurang optimal, sehingga memberati WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petuga pajak hanya memberikan pengarahan melalui media massa, radio dan televisi, padahal wajib pajak juga membutuhkan pengarahan langsung, namun hanya diberikan pada saat wajib pajak mengajukan pertanyaan langsung kepada petugas pajak pada saat melapor. Akibatnya dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak optimal.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber pada tabel 9, memperlihatkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hal yang sama ditemukan (Fahiroh, 2022) dan (Ananda, Putra dan Dicriyani, 2022) tingkat pendidikan tidak mempengaruhi pada kepatuhan WP. Namun berbeda dengan (Anggraini dan Pravitasari, 2022) telah terbukti kepatuhan WPOP dipengaruhi pada WP yang memiliki tingkat pendidikan tinggi. WP yang berpendidikan tinggi, maka lebih mudah dalam menyerap informasi, paham peraturan perpajakan yang berlaku.

WP yang diwajibkan secara hukum untuk melakukan pembayaran kewajibannya secara teratur, mereka akan mempercayai bahwa kepatuhan itu tidak sulit. Namun demikian, peningkatan tingkat pendidikan tidak dapat menjamin peningkatan pada kepatuhan WPOP. Karena WP dengan pendidikan tinggi akan memiliki waktu untuk menyerap dan memahami peraturan pajak, terdapat kemungkinan lebih besar WP yang tingkat pendidikan lebih tinggi terlibat dalam penggelapan pajak dalam pelaporannya.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber pada tabel 9, memperlihatkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hal yang sama ditemukan (Muturi dan Abdul, 2022), (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Maria dan Nurlaela, 2021), (Alkhatib, Hamad dan Hermas, 2020), (Tanjung dan Pratama, 2020) dan (Fahiroh, 2022) menunjukkan kepatuhan WP dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan.

Berbeda (Octavia, 2021), (Wahyuni, 2021) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) yang menunjukkan kepatuhan WP tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. WP yang memiliki pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi langsung pada kepatuhan WP. Jika WP mendapat informasi yang lebih tentang kewajiban pajak yang harus dipenuhi, keuntungan serta kemudahan saat membayar kewajibannya, hingga WP akan lebih mampu menyelesaikan kewajibannya.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber pada tabel 9, memperlihatkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Sama hal ditemukan (Octavia, 2021), (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021), (Anggraini dan Pravitasari, 2022) dan (Wahyuni, 2021) menunjukkan kepatuhan WPOP dipengaruhi pada sanksi perpajakan. Namun berbeda dengan (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menyatakan bahwa kepatuhan WPOP tidak dipengaruhi oleh sanksi pajak. Padahal WP akan merasa berat karena ada sanksi pajak untuk membayar pajaknya. Sesuai teori atribusi penyebab eksternalnya ialah sanksi pajak. Hal ini dikarenakan WP akan dikenakan denda jika tidak membayar tagihan pajaknya, maka mampu mempengaruhi kepatuhan WP.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bersumber pada tabel 9, memperlihatkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Sejalan dengan peneliti (Maria dan Nurlaela, 2021) dan (Setiawan, Budiono dan Ningsih, 2021). Namun berbeda dengan (Wibowo, Nurlaela dan Chomsatu, 2022), (Fahiroh, 2022) dan (Bayu Sata, Samrotun dan Siddi, 2022) menyatakan kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Apalagi luas informasi WP, semakin bagus kepatuhannya. Setelah wajib pajak mengetahui dengan baik tentang peraturan yang ada serta sanksi perpajakan, WP akan memenuhi kewajibannya dengan baik karena WP memahami apa yang perlu dilakukan untuk kepatuhan WP.

KESIMPULAN

Diambil kesimpulan variabel kualitas pelayanan pajak dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Karanganyar; Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Karanganyar. Pada penelitian ini memiliki keterbatasan berfokus pada WPOP di KPP Pratama Karanganyar, lalu hasilnya tidak dapat digeneralisasikan untuk diterapkan pada KPP yang lain. Sehingga, hasil uji koefisien determinasi kepatuhan WPOP dapat dijelaskan 68,5% oleh ke lima variabel independen dan sisanya 31,5% dijelaskan oleh komponen yang tidak diteliti.

Peneliti selanjutnya yang ingin menggeneralisasi hasil mereka harus menganalisis banyak KPP Pratama yang terletak di Jawa Tengah. Rekomendasi ini berdasarkan pada temuan penelitian ini serta keterbatasannya. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memasukkan lebih banyak factor kajian seperti sosialisasi pajak, tarif pajak, dan lain-lain.

REFERENSI

Alkhatib, A. A., Hamad, M. Z. dan Hermas, M. D. (2020) "The Impact of Tax Ethics and Knowledge on Tax Compliance among Palestinian Taxpayers," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6). doi: 10.6007/ijarbss/v10-i6/7305.

Ananda, D., Putra, C. dan Dicriyani, M. (2022) "Pengaruh motivasi, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama denpasar timur," 4(1), hal. 287–299.

Anggraini, Y. N. dan Pravitasari, D. (2022) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Gampingrowo Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(1), hal. 212–227.

Bayu Sata, M., Samrotun, Y. C. dan Siddi, P. (2022) "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 9(01), hal. 28–40. doi: 10.35838/jrap.2022.009.01.03.

Depdiknas (2003) *Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional*.

Fahiroh, J. luluk (2022) "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Malang Utara)," *E-Jra*, 11(09), hal. 84–92.

Febri, E. (2020) *Nilai-Nilai Kementerian Keuangan*. Tersedia pada: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13364/Nilai-Nilai-Kementerian-Kuangan.html>.

Hassan, N. S. A. *et al.* (2022) "Enhancing Tax Compliance in Malaysia: Does Tax Learning and Education Matter?," ... *Education Journal*, 15(1), hal. 18–29. Tersedia pada: <http://ojs.upsi.edu.my/index.php/IB EJ/article/view/6280>.

Kakunsi, E., Pangemanan, S. dan Pontoh, W. (2017) "Pengaruh Gender Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna," *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), hal. 391–400. doi: 10.32400/gc.12.2.17771.2017.

KBBI (2023) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Tersedia pada: <http://kbbi.web.id/pusat> (Diakses: 7 Januari 2023).

Kristanto, A. B. dan Viliona (2021) "Pengaruh Kompleksitas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Apakah Kultur Nasional Memiliki Peran?," *Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 4(x).

Mardiasmo (2011) *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Andi.

- Mardiasmo (2018) *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Maria, M. P. dan Nurlaela, S. (2021) “Sikap, Kesadaran, Pengetahuan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal IAKP*, 2(2), hal. 170–182.
- Muturi, J. K. dan Abdul, F. (2022) “Social Economic Attributes and Tax Compliance by Individual Taxpayers in Kenya,” *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 4(1), hal. 123–136. doi: 10.35942/ijcfa.v4i1.232.
- Octavia, T. (2021) “Pengaruh Ekonomi, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Era Pandemi Covid-19,” 1(1).
- Okpeyo, E. T., Musah, A. dan Gakpetor, E. D. (2019) “Determinants of Tax Compliance in Ghana: The Case of Small and Medium Tax Payers in Greater Accra Region,” *Journal of Applied Accounting and Taxation Article History*, 4(1), hal. 1–14. Tersedia pada: <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAAT/article/view/935>.
- Rahayu, S. K. (2017) *Perpajakan Indonesia konsep & aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusydi, M. (2017) *Customer Excellence*. Diedit oleh Nur Aedi. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Saragih, S. F. (2013) “Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Pelaksanaan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.”
- Setiawan, F. C., Budiono, K. dan Ningsih, W. F. (2021) “The Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Officer Service and Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In Taxpayer Service Offices Pratama Jember,” 3(2), hal. 70–84.
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K. dan Amoh, J. K. (2020) “Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of Smes? A New Perspective From Ghana,” *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(November), hal. 50–56. doi: 10.32479/ijefi.10554.
- Tanjung, R. dan Pratama, N. P. (2020) “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama Bandung Bojonagara,” *Jurnal Akuntansi*, 53(9), hal. 1689–1699.
- Wahyuni, A. A. (2021) “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara,” 2, hal. 162–165. doi: 10.46821/ekobis.v2i2.243.
- Wibowo, A. S., Nurlaela, S. dan Chomsatu, Y. (2022) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Owner*, 6(2), hal. 1304–1317. doi: 10.33395/owner.v6i2.681.