

# Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan KPP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Aciang<sup>1)\*</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Buddhi Dharma  
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

<sup>1)</sup> [aciangsuharta8@gmail.com](mailto:aciangsuharta8@gmail.com)

Jejak Artikel:

Unggah 20 Februari 2023;  
Revisi 24 Februari 2023;  
Diterima 27 Februari 2023;  
Tersedia online 28 Februari 2023

Kata Kunci:

*Knowledge  
Awareness  
Service Quality  
Compliance*

**Abstrak**

Penelitian terdapat tujuan untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan kpp terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini memakai metode kuantitatif pada penelitian deskriptif dengan teknik data primer penyebaran kuesioner pada 98 responden. Metode sampel dipilih *Nonprobability sampling* dengan *sampling purposive* pengolahan spss versi 25. Metode penelitian yang dipakai yakni Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil dari uji T didapat pembuktian bahwa pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh  $T_{hitung} 0,341 < T_{tabel} 1,661$  dan signifikan  $0,734 > 0,05$ . Pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan  $T_{hitung} 6,127 > T_{tabel} 1,661$  dan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kualitas pelayanan KPP terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil  $T_{hitung} 2,980 > T_{tabel} 1,661$  dan signifikan sebesar  $0,04 < 0,05$ . Hasil  $F_{hitung} 48,293 > F_{tabel} 2,14$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya n pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan KPP memiliki pengaruh secara simultan. *Adjusted R Square* diperoleh 59,4 % dan selebihnya 40,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

## I. PENDAHULUAN

Dalam APBN untuk memenuhi semua biaya pembangunan tersebut, pemerintah mengendalikan dua sumber pokok yaitu dana luar negeri dan dana dalam negeri yang dimana dana luar negeri bergantung pada kebijakan pihak luar negeri yang dimana itu merupakan diluar kuasa wewenang pemerintah untuk dapat mengontrol hal tersebut. Ada pula sumber dana dalam negeri yang berupa pajak yang dibayarkan baik oleh orang pribadi, perusahaan, UMKM badan, dan sebagainya.

Pembayaran pajak merupakan kontribusi yang lumrah bagi subjek pajak kepada Negara yang bersifat memaksa dan timbal balik pajak bersifat tidak langsung dan bersifat baku karena berlandaskan oleh undang-undang yang jelas. Dilihat dari sumbernya penerimaan pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Pajak daerah diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel dan Restoran, pajak reklame dan masih banyak lagi, ada pula pajak pusat yang berupa PBB dan masih banyak lagi.

Dilihat dari fungsinya dapat disimpulkan pajak sangat penting bagi negara namun disayangkan upaya dalam pemungutan tersebut masihlah kurang maksimal dikarenakan mungkin masih ada wajib pajak yang masih minim mengetahui mengenai peranan dan fungsi pajak itu sehingga menyebabkan kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Terdapat masalah yang di timbul yaitu terjadi hambatan-hambatan dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak. Masih banyak Wajib Pajak kurang memahami mengenai prosedur dan tata cara melaporkan SPT yang baik dan benar. Akan tetapi sebageian Wajib Pajak yang memahami mengenai SPT namun

\* Corresponding author

masih kurang teliti dalam pengisian SPT, perhitungan jumlah PPh bahkan terdapat SPT yang tidak lengkap. Wajib pajak berasumsi bahwa pelaporan SPT Tahunan rumit terutama bagi wajib pajak yang tidak mengetahui Undang-undang perpajakan yang mengatur besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan Wajib Pajak. Proses Pelaporan Pajak dapat dijalankan dengan cara manual atau dengan elektronik. Pelaporan via elektronik biasanya dilakukan dengan bantuan sistem online di laman web DJP. Sebelum ditemukan penggunaan sistem online, Wajib Pajak perlu memberikan secara langsung hardcopy SPT serta dokumen pelengkap ke Kantor Pelayanan Pajak. Saat ini upaya pelaporan pajak tidak memerlukan dokumen hardcopy SPT dan lainnya. Tetapi dapat dijalankan hanya dengan sistem online DJP dan diaplikasikan dengan lebih fleksibel bagi Wajib Pajak (Jessica & Yanti, 2022)

Namun terdapat faktor luar seperti pelayanan yang ada di KPP yang menyebabkan wajib pajak malas untuk melakukan setor pajak, hal inilah yang membuat peneliti tertarik melakukan pengumpulan data guna mengetahui seberapa besarlah wajib pajak tahu dan sadar akan pentingnya membayar pajak dan seberapa patuhkah mereka akan pajak tersebut. Karena fungsi utama Ditjen Pajak adalah Pelayanan. Pelayanan membantu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang diperlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah dengan memperbaiki kualitas layanan di setiap KPP agar mempermudah dan meningkatkan kenyamanan si wajib pajak dengan peningkatan tersebut diharapkan wajib pajak akan lebih patuh membayar pajak. Karena masih ada keluhan mengenai inovasi dirjen pajak yang berupa *E-REG, E-SPT, E-Billing, E-Filling, E-Faktur* hal yang dikeluhkan antara lain kesulitannya dalam mengikuti prosedur yang sekarang menggunakan fitur online.

**Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT**

Tahun	Target	Realisasi	% tase
2016	20,1 juta	12,2 juta	60,75%
2017	16,6 juta	12,04 juta	72,58%
2018	17,6 juta	12,5 juta	71,10%
2019	18,3 juta	13,3 juta	73,06%
2020	19 juta	14,7 juta	77,63%
2021	19 juta	15,97 juta	84%

Sumber : (Wildan, 2022) (Pajakku, 2022)

Berdasarkan data yang telah dilampirkan dalam tabel dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT mengalami peningkatan namun sempat terjadi penurunan dari data 2017 yang semula di angka 72,58% menjadi 71,10% di tahun 2018 namun kembali meningkat di tahun-tahun setelahnya. Dilihat dari rasio kepatuhan formal wajib pajak di tahun terakhir dapat disimpulkan mengalami kenaikan dari tahun tahun sebelumnya, dilihat dari data tersebut maka pemerintah harus melakukan upaya-upaya agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya pajak yang mereka bayarkan. Cara-cara yang akan ditempuh diantaranya mengadakan kegiatan edukasi ke kalangan masyarakat dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Farah Alifa Riadita, 2019). Dan hasil perbedaan peneliti terdahulu dengan riset peneliti dimana peneliti menggunakan objek Perumahan Keroncong yang berada di Kota Tangerang dan penduduk yang memiliki NPWP dan aktif bekerja sebagai target responden pengumpulan data.

## II. KAJIAN LITERATUR

### Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan yang wajib dikuasai oleh wajib pajak guna meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya patuh membayar pajak dan terikatnya mereka dengan undang-undang yang mengatur dan mengawasi tata cara pembayaran pajak karena pajak yang dibayarkan oleh mereka akan digunakan untuk pembangunan. Menurut (Ermawati & Afifi, 2021) Pengetahuan Perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP, sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP, tata cara melapor dan membayarkan pajak. Tingkat pendidikan yang diperoleh melalui penggunaan wajib pajak adalah masalah krusial yang berkontribusi pada pengetahuan umum tentang perpajakan terutama tentang peraturan dan kebijakan

perpajakan (Edy et al., 2021). (Sari, 2017) Penjelasan pajak yang dapat dipakai wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh arah strategi berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak ikut turut mengambil peran akan kesadaran bahwa pentingnya membayar pajak karena dengan pajak yang akan mereka bayarkan akan digunakan oleh negara untuk membiayai kebutuhan perbelanjaan maupun pembangunan yang akan dilakukan suatu negara. (Pawama, 2021) Kesadaran wajib pajak ialah kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dipunyai wajib pajak yang timbul dimana wajib pajak memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak. (Aswati et al., 2018) kesadaran wajib pajak ialah sikap mengerti pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya perpajakannya terhadap pelaksanaan kegunaan guna mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak.

### **Kualitas Pelayanan KPP**

Kualitas pelayanan dalam KPP merupakan salah satu indikator penting yang turut serta dalam peningkatan niat minat dalam membayar pajak apabila kualitas pelayanan dalam suatu KPP itu baik maka akan meningkatkan minat seseorang. (Lubis, 2017) Kualitas Pelayanan KPP adalah salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus mempunyai kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan pajak di Indonesia.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak ialah kondisi dimana wajib pajak tepat waktu taat dan patuh akan tiap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perpajakan (Ramdhani et al., 2022). (Afwan, 2019) Kepatuhan perpajakan merupakan suatu kejadian dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Beberapa faktor yang menjadi penghambat adanya kesadaran akan pajak diantaranya karena ketidaktahuan tentang apa pajak itu sendiri dan untuk apa pajak itu dipungut, sehingga menimbulkan pendapat beragam (Yanti et al., 2022). Kepatuhan Perpajakan ialah suatu situasi terpenuhinya seluruh keharusan perpajakan yang wajib dijalankan oleh warga negara dalam mengatur wajib pajak untuk perkembangan negara.

## **III. METODE**

Analisis bertujuan untuk merincikan metode apa yang peneliti gunakan ketika mendapatkan data untuk menjumpai bagaimana pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan KPP terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang. Dengan memakai penelitian kuantitatif dengan penelitian deskriptif.

### **Populasi**

Populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga di Kelurahan Keroncong dengan jumlah 6.096 penduduk (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2020).

### **Sampel**

Sampel penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. (Yanti & Yunia Oktari, 2018) *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel tidak acak dan informasinya diperoleh melalui pertimbangan tertentu yang umumnya berlaku untuk tujuan atau masalah tulisan. Adapun kriteria responden yang dipilih antara lain:

1. Memiliki NPWP
2. Berdomisili wilayah Tangerang, khususnya Kelurahan Keroncong
3. Memiliki pekerjaan

$$n = \frac{6.096}{1 + 6.096 (0,10)^2} = \frac{6.096}{1 + 60,96} = 98$$

Merujuk pada studi oleh (Theresia Imanuel Setiawan, 2022), *error* yang dipergunakan ialah 10%. Penelitian memakai 98 responden warga perumahan keroncong.

**Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Pengetahuan Wajib Pajak (X1)  (Ramadhan, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui mengenai ketentuan umum dan tatacara perpajakan</li> <li>Pengetahuan mengenai fungsi pajak</li> <li>Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membayar pajak pajak sendiri</li> <li>Mengetahui penetapan pemungutan pajak</li> <li>Mengetahui pembayaran pajak secara online</li> <li>Mengetahui jatuh tempo pembayaran</li> <li>Membayar pajak tepat waktu</li> <li>Mengetahui cara menghitung pajak</li> <li>Mengetahui hak dan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>Mengetahui kegunaan pajak</li> <li>Mengetahui sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia</li> <li>Mengetahui sanksi perpajakan</li> </ol>	Likert
Kesadaran Wajib Pajak (X2)  (Aswati et al., 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui adanya undang-undang sifat dan ketentuan perpajakan</li> <li>Mengetahui fungsi pajak untuk membiayai kebutuhan negara</li> <li>Memahami akan kewajiban perpajakan wajib pajak dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>Mengkalkulasi, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pajak merupakan bentuk iuran yang diatur oleh undang-undang</li> <li>Pajak iuran yang bersifat mengikat</li> <li>Pajak menopang keuangan negara</li> <li>Pajak membiayai pembangunan negara</li> <li>Pajak bentuk dedikasi masyarakat ke negara</li> <li>Melakukan penundaan pajak dapat merugikan negara</li> <li>Bisa melakukan perhitungan pajak sendiri</li> <li>Tepat waktu melapor pajak</li> <li>Selalu mengalokasikan dana untuk membayar pajak tepat waktu</li> <li>Pembayaran pajak bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara</li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan KPP (X3)  (Wakari et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berwujud</li> <li>Kehandalan</li> <li>Ketanggapan</li> <li>Jaminan</li> <li>Empati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>Kecermatan petugas dalam melayani</li> <li>Standar pelayanan yang jelas</li> <li>Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> <li>Petugas atau aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat dan teliti</li> <li>Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> <li>Mendahulukan kepentingan pemohon</li> <li>Petugas melayani dengan ramah</li> </ol>	Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  (Ramdhani et al., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Patuh dalam melakukan pendaftaran diri sebagai wajib pajak ke KPP</li> <li>Wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan SPTnya</li> <li>Wajib pajak melakukan perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sadar dan patuh dalam melakukan pendaftaran diri sebagai wajib pajak</li> <li>Wajib pajak patuh dan tertib dalam membayar pajak tepat waktu</li> <li>Wajib pajak lalai dalam melaporkan SPT</li> <li>Dapat mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan</li> <li>Wajib pajak bisa melakukan perhitungan pajak yang ditanggungnya sendiri</li> <li>Wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam hal pelaporan pajak</li> <li>Wajib pajak tidak melakukan penggelapan pajak</li> <li>Wajib pajak tidak sengaja melakukan penghindaran pajak</li> <li>Wajib pajak membayarkan pajak sesuai dengan</li> </ol>	Likert

		ketetapan yang berlaku 10. Dapat membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	
--	--	--	--

## Teknik Analisis Data

### 1. Uji Model Statistik:

#### a) Uji Regresi Linear Berganda

Berikut gambaran persamaan yang dipakai sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

$b_1 b_2 b_3$  : koefisien regresi

X1 : Pengetahuan Wajib Pajak

X2 : Kesadaran Wajib Pajak

X3 : Kualitas Pelayanan KPP

$\varepsilon$  : error term / kesalahan pengganggu

#### b) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan perkiraan seberapa jauh kemampuan model untuk menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018, p. 97).

### 2. Uji Hipotesis

#### a) Uji T

Uji ini berguna untuk mencari tahu pengaruh tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen (Imam Ghozali, 2018). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikan  $< \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  tidak diterima karena variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### b) Uji F

Uji koefisien regresi secara simultan bermanfaat buat mengenali apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen (Peng Wi & Dian Anggraeni, 2020). Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikan  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak karena variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

## IV. HASIL

### 1. Uji Model Statistik:

- Uji Regresi Linear Berganda

**Table 3. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,395	2,947		1,831	,070
	Pengetahuan Wajib Pajak	,035	,103	,037	,341	,734
	Kesadaran Wajib Pajak	,588	,096	,584	6,127	,000
	Kualitas Pelayanan KPP	,230	,077	,256	2,980	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Persamaan Regresi Linier yakni :

$$Y = 5.395 + 0,035 (X1) + 0,588 (X2) + 0,230 (X3) + \varepsilon$$

Dilihat dari rumus diatas bisa disimpulkan, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipersamaan regresi sebesar 5.395, artinya ketika nilai variabel independen (Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan KPP) bernilai 0 maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Bernilai 5.395.
2. Pada Pengetahuan Wajib Pajak terdapat koefisien sebesar 0,035 berarti setiap kenaikan sebesar 1% maka Kepatuhan Wajib Pajak meningkat sebesar 0,035 atau sebaliknya setiap terjadi meningkat 1% maka Kepatuhan wajib Pajak turut meningkat 0,035.
3. Pada Kesadaran Wajib Pajak terdapat koefisien 0,588 berarti setiap kenaikan sebesar 1% maka Kesadaran Wajib Pajak meningkat sebesar 0,588 atau sebaliknya setiap meningkat 1% maka Kesadaran Wajib Pajak meningkat 0,588.
4. Pada Kualitas Pelayanan KPP terdapat koefisien sebesar 0,230 berarti setiap kenaikan sebesar 1% maka Kualitas Pelayanan KPP meningkat 0,230 begitu pula sebaliknya apa bila mengalami meningkat 1% maka Kualitas Pelayanan KPP meningkat 0,230.

- Koefisien Determinasi

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,779 <sup>a</sup>	,606	,594	4,221	,606	48,293	3	94	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan KPP, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : *Output SPSS ver.25*

Terdapat pada tabel *Model Summary* besaran nilai  $R^2$  didapatkan 0,594, yang sudah disesuaikan melalui kolom *Adjusted R Square*. Nilai tersebut memiliki arti bahwa Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan KPP mendapatkan kontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 59,4% sisanya 40,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang dipakai.

## 2. Uji Hipotesis

- Uji T

**Tabel 5. Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,395	2,947		1,831	,070
	Pengetahuan Wajib Pajak	,035	,103	,037	,341	,734
	Kesadaran Wajib Pajak	,588	,096	,584	6,127	,000
	Kualitas Pelayanan KPP	,230	,077	,256	2,980	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Dapat diketahui pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak memiliki  $T_{hitung} 0,341 < T_{tabel} 1,661$  dan nilai signifikansinya 0,734 yang berarti  $> 0,05$  jadi  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak karena variabel Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak memiliki  $T_{hitung} 6,127 > T_{tabel} 1,661$  dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima karena variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui pengaruh Kualitas Pelayanan KPP memiliki  $T_{hitung} 2,980 > T_{tabel} 1,661$  dan nilai signifikansinya  $0,04 < 0,05$  jadi  $H_0$  ditolak  $H_3$  diterima karena variabel Kualitas Pelayanan KPP berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- Uji F

**Tabel 3. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2581,198	3	860,399	48,293	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1674,720	94	17,816		
	Total	4255,918	97			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan KPP, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS ver.25

Pada tabel diatas mendapatkan perhitungan nilai Fhitung ( $48,293 > F_{tabel} (2,14)$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka diartikan bahwa  $H_0$  tidak diterima  $H_4$  diterima karena variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan KPP memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tabel Uji T dapat disimpulkan dari hasil  $T_{hitung}$  sebesar  $0,341 < T_{tabel} 1,661$  dengan standar signifikan  $0,734 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima  $H_1$  tidak diterima. Pengujian statistik membuktikan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh. Seperti pada (Marcelina, 2020) yang menyatakan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan sebesar 0,101. Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa ada ketersamaan dari hasil yang peneliti teliti dengan hasil penelitian sebelumnya yang mana tingkat pengetahuan akan pajak tidak menjamin wajib pajak itu akan patuh terhadap pajak. Pengetahuan yang dimiliki terkait perpajakan (ketentuan umum dan tatacara perpajakan, fungsi pajak dan system perpajakan di Indonesia) tidak mampu mendorong seseorang untuk patuh dan menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berlainan dengan (Sunanta, 2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tabel uji T bisa disimpulkan dari hasil  $T_{hitung}$  sebesar  $6,127 > T_{tabel} 1,661$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Pengujian statistik memberi bukti bahwa Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh. Hasil penelitian ini juga memiliki keselarasan dengan peneliti terdahulu (Sulistyowati et al., 2021) yang terbukti kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan akan membayar pajak. Munculnya kesadaran biasanya didorong oleh pengetahuan yang cukup terkait pajak, serta adanya contoh nyata dari manfaat pajak itu sendiri. Hasil penelitian ini berlawanan hasil penelitian (Hidayat & Gunawan, 2022) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tabel uji T bisa disimpulkan dari hasil  $T_{hitung}$  sebesar  $2,980 > T_{tabel} 1,661$  dan standar signifikannya  $0,04 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Pengujian statistik memberikan bukti bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan KPP turut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak sehingga dengan adanya peningkatan peningkatan dalam Kualitas Pelayanan KPP agar lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Yang memiliki makna yakni variabel Kualitas Pelayanan KPP berpengaruh. Indikator

pengukuran kualitas pelayan pelayanan KPP yang menjadi ukuran diantaranya (a) *Tangibles* yakni kualitas layanan berupa komputerisasi, sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, administrasi dan tempat informasi, (b) *Reliability* yakni kehandalan dan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (c) *Responsiveness* yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, (d) *Assurance* yakni keramahan dan kompetensi sikap sopan santun sebagai pegawai dalam kepercayaan konsumen, serta (e) *Empathy* yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. KPP khususnya di kota Tangerang terus melakukan upaya modernisasi layanan bagi Wajib Pajak, yang diharapkan mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini memiliki keselarasan dengan peneliti terdahulu yang diteliti oleh (Hidayat & Gunawan, 2022) menyatakan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

#### 4. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan KPP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Di tabel ANOVA memperoleh nilai Fhitung sebesar  $48,293 > F_{\text{tabel } 2,14}$  dengan standar signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  tidak diterima dan  $H_4$  diterima. Terdapat hasil uji F membuktikan jika variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan KPP berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dilihat dari tabel Model Summary bisa diketahui besaran nilai  $R^2$  adalah 0,594 yang bisa disesuaikan dengan kolom *Adjusted R Square*, bisa diartikan Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan KPP memiliki kontribusi kepada Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 59,4% dan selebihnya dipengaruhi faktor lain yang diluar variabel yang digunakan.

### V. KESIMPULAN

Di penelitian ini, mempunyai tujuan guna mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan KPP, terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil analisa dan pembahasan yang sudah diuji pada BAB IV peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

Pada tabel Uji T dapat disimpulkan dari hasil  $T_{\text{hitung}}$  sebesar  $0,341 < T_{\text{tabel } 1,661}$  dengan standar signifikan  $0,734 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima  $H_1$  tidak diterima. Pengujian ini membuktikan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada tabel uji T bisa disimpulkan dari hasil  $T_{\text{hitung}}$  sebesar  $6,127 > T_{\text{tabel } 1,661}$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Pengujian ini membuktikan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada tabel uji T bisa disimpulkan dari hasil  $T_{\text{hitung}}$  sebesar  $2,980 > T_{\text{tabel } 1,661}$  dan standar signifikannya  $0,04 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Pengujian ini membuktikan Kualitas Pelayan KPP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Di tabel ANOVA memperoleh nilai Fhitung sebesar  $48,293 > F_{\text{tabel } 2,14}$  dengan standar signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  tidak diterima dan  $H_4$  diterima. Terdapat pada hasil uji F membuktikan bahwa variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan KPP berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dilihat dari tabel Model Summary bisa diketahui besaran nilai  $R^2$  adalah 0,594 yang bisa disesuaikan dengan kolom *Adjusted R Square*, bisa diartikan Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan KPP memiliki kontribusi kepada Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 59,4% dan selebihnya dipengaruhi faktor lain yang diluar variabel yang digunakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nud, T. N. (2018). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO. III*, 27–39.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2020). *Kecamatan Jatiuwung Dalam Angka 2020*. Statistik Tangerang Kota. <https://statistik.tangerangkota.go.id/assets/publikasi/file/16c5dd5479522b17e29d614ef7bd88d7.pdf>
- Edy, T. I., Yanti, L. D., Aprilyanti, R., & Janamarta, S. (2021). Analysis of the Compliance Level of Micro, Small and Medium Enterprises Taxpayers after the implementation of Government Regulation Number 23 of 2018. *ECo-Buss*, 3(3), 103–109. <https://doi.org/10.32877/eb.v3i3.203>
- Farah Alifa Riadita, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang



- Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 105–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23692>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan*. Undip.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). *Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*. 4(1), 110–132. <https://doi.org/https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan*. In *Seminar Nasional Hasil Penelitian-Stimik Handayani Denpasar* (9th ed., Issue September). Undip.
- Jessica, C., & Yanti, L. D. (2022). Pengaruh Minat, Kendala dan Penerapan Pelaporan Pph Pasal 4 Ayat 2 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kelurahan Gelam Jaya Tangerang). *ECo-Buss*, 5(2), 469–483. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.418>
- Marcelina. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Orang Pribadi Yang Menjalankan Usaha Mikro Kecil & Menengah (Ukm) Di Kota Tangerang. In *Skripsi*. Universitas Buddhi Dharma.
- Pajakku. (2022). *Realisasi Kepatuhan Pajak 2021 84% tapi Target 2022 Hanya 80%*. [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com).
- Peng Wi, & Dian Anggraeni. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Karyawan Perusahaan Untuk Berinvestasi Di Pasar Modal Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 81–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.46306/rev.v1i1.15>
- Ramadhan, S. (2022). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pembayaran Pajak Penghasilan (PPh) di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu*. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/7448/5572>
- Ramdhani, D., Tamima, Z. A., Yanti, Y., & Effendi, B. (2022). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon. *STATERA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 37–58. <https://doi.org/10.33510/statera.2022.4.1.37-58>
- Sugiyono. (2020). *metode penelitian kuantitatif kualitatif*. alfabeta.
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Sunanta. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Buddhi Dharma.
- Theresia Imanuel Setiawan. (2022). *Pengaruh insentif pajak, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi covid-19 (studi kasus pada KPP Pratama Tangerang barat)*. Universitas Buddhi Dharma.
- Wakari, J. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Politico*, 10(1).
- Wildan, M. (2022). *Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Capai 84% Per Akhir 2021*. [News.Dtc.Co.Id](http://news.dtc.co.id).
- Yanti, L. D., Oktari, Y., Aprilyanti, R., Jenni, J., & Novianti, R. (2022). Penyuluhan Kepatuhan Pelaporan Pajak dalam rangka pengabdian kepada masyarakat Pada Pemuda Tridharma Indonesia Cabang Wihara Dharma Pala. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 40–45. <https://doi.org/10.32877/nr.v2i1.573>
- Yanti, L. D., & Yunia Oktari. (2018). Pengaruh Tingkat Profitability, Solvability, Ukuran Perusahaan dan Ukuran Kantor Akuntan Publik Pada Penundaan Pemeriksaan (Studi Empiris : Perusahaan Manufaktur Terdaftar di BEI Tahun 2013-2016). *ECo-Buss*, 1(2), 15–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.32877/eb.v1i2.37>