

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap)**

**Muhammad Fadhil Hamzah<sup>1</sup>, Muhammad Reza Ramdani<sup>2</sup>,  
Muslim<sup>3</sup>, Aditya H.P.K Putra<sup>\*4</sup>**

**[fadhilhamzah90@gmail.com](mailto:fadhilhamzah90@gmail.com)<sup>1</sup>, [reza.ramdani@umi.ac.id](mailto:reza.ramdani@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [muslim.ak@umi.ac.id](mailto:muslim.ak@umi.ac.id)<sup>3</sup>,  
[adityatrojhan@gmail.com](mailto:adityatrojhan@gmail.com) <sup>\*4</sup>**

**ABSTRACT**

This study aims to determine whether the tax authorities service, taxpayer awareness, and tax liability with the regression concept have a significant effect or not. This research was conducted with a quantitative approach with linear regression analysis method. The object of this research is 100 taxpayers at KPP Pratama Sidrap Regency. The results of this study indicate the tax authorities service, taxpayer awareness and tax obligations have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Fiscal Service, Taxpayer Compliance, Tax

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan kewajiban pajak dengan konsep regresi berpengaruh signifikan atau tidak. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear. Objek penelitian ini adalah 100 wajib pajak pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan kewajiban pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak

**PENDAHULUAN**

Untuk memajukan kesejahteraan rakyat, dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahan dengan baik, melaksanakan pembangunan yang merata di segala bidang. Hal ini didukung oleh pembiayaan yang memadai, dalam menjalankan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dihimpun dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu Negara. Baik berupa kekayaan alam, barang – barang yang kuasai pemerintah, denda – denda dan iuran masyarakat kepada Negara. Suatu Negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan Negara stabil atau pun kuat. Sumber penerimaan dana untuk negara di dominasi oleh pajak. Sebenarnya, sumber penerimaan Negara ada dua jenis yaitu berasal dari internal maupun eksternal, sumber penerimaan Negara yang berasal dari dalam adalah pajak, dan eksternal adalah penerimaan bukan pajak seperti pemanfaatan sumber daya alam, pinjaman luar negeri dan sebagainya.

Sesuai ketentuan perpajakan yang ada, *system* pemungutan pajak yang di anut di Indonesia adalah *self assessment* yaitu masyarakat mendaftarkan sendiri sebagai wajib pajak selanjutnya menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang. Sedangkan salah satu fungsi Direktorat Jendral Pajak menurut ketentuan

undang-undang perpajakan adalah melakukan pengawasan terhadap masyarakat terhadap masyarakat atas pelaksanaan *system self assessment* sehingga diberikan wewenang dibidang perpajakan antara lain; pengukuhan sebagai wajib pajak, penetapan besarnya pajak yang terutang apa bila masyarakat tidak membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang perpajakan (Waluyo, dalam Tika 2016).

Terkait dengan *system self assessment* tersebut seringkali masyarakat menganggap bahwa pajak merupakan hal yang menjadi beban di karena kan mereka harus melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya. Selain dari pada itu wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagai mana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan *Self Assessment System*. Dimana melalui system ini WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) menghitung sendiri pajak yang harus dibayar dan membayarnya secara langsung. Dengan *self assessment system* ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis dapat dihilangkan (Rahma dalam Tika 2016).

Terkait dengan wajib pajak orang pribadi ini seperti yang sudah dijelaskan dalam PP No. 46 Tahun 2013 bahwa kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Kebijakan Pemerintah dengan memberlakukan PP No 46 Tahun 2013 ini didasari dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan, mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi, mengedukasi masyarakat untuk transparansi, memberikan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan negara. Sedangkan tujuannya kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, meningkatnya pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat, terciptanya kondisi *control social* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan terpenuhinya maksud dan tujuan tersebut maka diharapkan diperoleh penerimaan pajak meningkat sehingga kesempatan untuk mensejahterakan masyarakat meningkat.

Minimnya tingkat kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pemahaman sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan petugas pajak masih rendah. Wajib Pajak juga masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi Negara dan masyarakat. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negative pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak berpendapat bahwa aparat pajakpun hanya bias berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 1. Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten sidenreng rapping**

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Efektif	Jumlah SPT Tahunan	% Kepatuhan wajib pajak
2012	20.127	19.522	7.757	39.73%
2013	22.105	21.496	6.140	28. 56%
2014	24.526	23.917	6.005	25.10%

Sumber : Budyanti (2015)

Data tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten sidrap dari tahun 2012 hingga tahun 2014 semakin menurun. Maka sangat perlu dikaji kembali tingkat kepatuhan wajib pajak agar meningkat. Melihat kondisi tersebut menjadi motivasi kepada peneliti untuk meneliti tentang faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah kesadaran wajib pajak, kualitas layanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarannya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. (Sasmita, 2013).

Dalam penelitian Soraya DhabtunNafsi (2014) tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku ukm sesudah penerapan peraturan pemerintah no.46 tahun 2013. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan peraturan pemerintah no. 46 tahun 2013.

Penelitian Tika Yuniatuti (2016) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada WPOP di KPP pratama Surakarta), hasil penelitiannya adalah kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Dessy (2016) dengan judul penelitian, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus KPP pratama kali deres) hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya, yang pertama pengetahuan dasar perpajakan, kedua penerapan *e-feling*, ketiga tingkat pendapatan dan keempat tingkat pendidikan.

Penelitian bayu Caroko Dkk (2015) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak didapat hasil yang signifikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak.

## **I. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Robbins dalam (jatmiko 2006) pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Apabila konsekuensinya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsekuensinya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsekuensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi menasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor

internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal (Putra, Said, & Hasan, 2017). Penelitian di bidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Kiryanto dalam Jatmiko (2006). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 menyebutkan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Ahmad Tjahyono dan M. Fakhri Husein dalam Sri (2011:45) pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dan digunakan untuk pelayan umum. Menurut Djajadiningrat dalam Halim, Icu dalam Ilhamsyah dkk (2016 : Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Pajak memiliki peranan penting dalam sebuah negara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penerima (Budgetair) Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.
2. Fungsi Pengatur (Regulerend) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan ditengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi. Fungsi ini sering menjadi tujuan pokok dari sistem pajak, paling tidak dalam sistem perpajakan yang benar tidak terjadi pertentangan dengan kebijaksanaan negara dalam bidang ekonomi dan social

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara dengan tidak mendapat jasa timbal yang dapat ditunjuk langsung dan dalam pemungutannya dapat bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara. Berdasarkan Undang-Undang No28 tahun 2007 menyebutkan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan kualitas pelayanan fiscus merupakan cara petugas pajak melayani, membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.

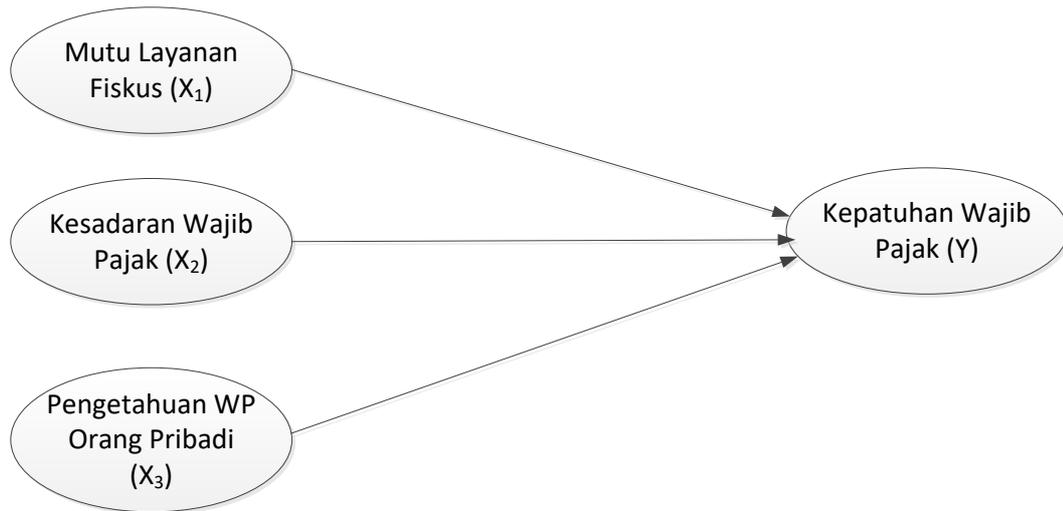
Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap bertransaksi pada wajib pajak serta dapat memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Menurut Soemarso dalam (Jatmiko 2006: 23) kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Menurut Boediono dalam Sri (2011: 49) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lewis dalam Supirman (2014:3) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan merupakan sebagai

ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan”. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak melayani, membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap bertransaksi pada wajib pajak serta dapat memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan, yaitu kewajiban untuk membina wajib pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data wajib pajak, dan melaksanakan putusan. Sementara itu terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan antara lain yaitu, hak menerbitkan NPWP dan NPPKP secara jabatan, surat ketetapan pajak, surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan, melakukan pemeriksaan dan penyegelan, hak melakukan atau mengurangi sanksi administratif, melakukan penyidikan, pencegahan dan penyanderaan. Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan, sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara rutin. (Jatmiko 2006: 22) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui dan mengerti. Menurut Carolina dalam (ilhamsyah dkk 2016: 4) Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertidak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Dewi dan Noviyari (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa semakin baik pelayanan fiskus maka kemauan mengikuti tax amnesty cenderung semakin tinggi. Sebaliknya semakin buruk pelayanan fiskus maka kemauan mengikuti tax amnesty cenderung semakin rendah. Kesadaran akan perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah soemarso (1998). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non-formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan dalam system perpajakan yang baru, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya Kristanty (2014).

## **II. METODE PENELITIAN**

- a. Kerangka konseptual yang merujuk kepada regulasi pemerintah:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

b. Hipotesis

1. kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP
3. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

c. Metodologi

Penelitian dilakukan pada kantor KPP Sidrap dengan melibatkan 100 responden wajib pajak. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

d. Definisi Operasional

1. Mutu Layanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sementara fiskus adalah petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini wajib pajak). Mutu Layanan Fiskus adalah seberapa baik layanan yang diberikan petugas pajak di KPP Pratama Kabupaten Sidrap kepada wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pem-bayaran pajaknya. Variabel ini dibentuk oleh indikator: (a) memberikan layan-an sebaik mungkin, (b) tarif pajak ditetapkan dengan tepat dan benar, (c) fiskus memberikan penjelasan atas pertanyaan wajib pajak, (d) fiskus memperhatikan keberatan setiap wajib pajak, dan (d) fiskus memberikan penyuluhan tentang prosedur perpajakan.

2. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap positif masyarakat wajib pajak orang pribadi untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak kepada negara secara benar dan tepat waktu. Variabel ini dibentuk oleh beberapa indikator, yaitu: (a) menyadari pajak sebagai iuran wajib kepada negara, (b) menyadari pajak harus dibayar tepat waktu, (c) menyadari bahwa laporan yang dibuat adalah benar, (d) sentiasa menghindari sanksi hukum, dan (e) menyadari bahwa pajak akan digunakan untuk pembangunan.

3. Pengetahuan wajib pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, peraturan dan tata cara pembayaran pajak yang benar. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non-formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Variabel ini dibentuk oleh indicator: (a) pajak adalah sumber penerimaan negara yang terpenting, (b) pajak sekaligus sebagai ukuran kesejahteraan ekonomi, (c) pajak adalah kewajiban yang dapat di-paksakan oleh negara, (d) pajak tidak memiliki jasa timbal langsung, dan (e) pajak ditetapkan melalui undang-undang.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah usaha nyata wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi segala kewajiban pembayaran pajak dengan sadar dan atas dasar kemauan sendiri, bukan pemaksaan pihak lain. Variabel ini dibentuk oleh indicator: (a) melaporkan SPT secara berkala dan tertib, (b) menghitung sendiri pajak yang terutang, (c) melakukan pembayaran sesuai jadual waktu yang ditetapkan dalam undang-undang, dan (d) transparan melaporkan obyek pajaknya.

**III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**a. Uji Kelayakan Data**

<b>Variabel</b>	<b>Validitas</b>	<b>Reliabilitas</b>
Pelayanan Fiskus	0.005	0.618
Kesadaran wajib pajak	0.001	0.681
Kepatuhan wajib pajak	0.003	0.680
<b>Uji Normalitas</b>		0.219 > 0.05
<b>Uji Multikolinearitas</b>	<b>Tol.</b>	<b>VIF</b>
Pelayanan Fiskus	0.947	1.057
Kesadaran Wajib pajak	0.971	1.030
Kewajiab Wajib pajak	0.934	1.071
<b>Uji F</b>	<b>8.337</b>	<b>Sig. 0.000 &lt; 0.01</b>

<b>Uji T</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
Pelayanan Fiskus	2.182	0.032 < 0.05
Kesadaran Wajib pajak	2.944	0.004 < 0.01
Kewajiban Wajib pajak	2.220	0.029 < 0.05
<b>Koefisien determinasi</b>	0.207	

Hasil diatas menyatakan kelayakan data adalah baik

#### **b. Uji Hipotesis penelitian**

Berdasarkan hipotesis data yang diajukan sebelumnya dapat dilihat bahwa:

##### **1. kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil uji statistik variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi  $0.032 < 0.05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau  $H_0$  di terima dan  $H_1 =$  ditolak.

##### **2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil uji statistik variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi  $0.004 < 0.05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau  $H_0$  di terima dan  $H_1 =$  ditolak.

##### **3. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil uji statistik variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi  $0.029 < 0.05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima atau  $H_0$  di terima dan  $H_1 =$  ditolak.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi daripada wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan bagi wajib pajak. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang diberikan kepada fiskus untuk wajib pajak adalah Petugas pajak selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat secara cepat hal ini dapat didukung apabila fiskus sebagai petugas pajak mampu menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan Pengetahuan pajaknya.

Hal yang menjadi perhatian penting bagi seorang fiskus didalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak adalah mengedukasi wajib pajak mengenai tarif pajak yang tepat dan benar sesuai dengan aturan apabila terjadi pembayaran denda atau sanksi bagi wajib pajak, edukasi dari petugas pajak kepada wajib pajak yang diharapkan adalah dengan senantiasa memberikan penyuluhan dan bimbingan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan Pengetahuan perpajakan sesuai aturan. Selain daripada itu petugas pajak juga diharapkan sigap dalam memberikan keputusan atau jawaban atas keberatan yang diajukan wajib pajak tiga bulan setelah diterimanya surat permohonan keberatan.

Pelayanan fiskus merupakan salah satu hal penting didalam membuat wajib pajak menjadi patuh.

Kesadaran wajib pajak adalah salah satu hal yang penting untuk mewujudkan tingkat kepedulian dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Safri Numatu dalam supirman (2014) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi Pengetahuannya untuk membayar. Didalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak untuk taat melaporkan dan membayar pajaknya, hal ini berpulang dari jika wajib pajak menyadari bawah pajak adalah iuran wajib kepada negara untuk kepentingan rakyat, fasilitas umum dan pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah sebab pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi.

Bentuk kesadaran lain untuk menunjang ketaatan wajib pajak didalam menaati aturan adalah mengisi SPT dan melaporkannya tepat waktu guna terhindar daripada sanksi denda. Sanksi denda atas pajak juga sebagai bentuk upaya pemerintah didalam menertibkan wajib pajak agar patuh membayar serta melaporkan pajaknya. Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan Pengetahuannya dibidang perpajakan. Dari pernyataan tersebut jika dikaitkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan Pengetahuannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi Pengetahuannya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Soraya Dhabtun Nafsi (2014), Tika Yuniatuti (2016), Dessy (2017), Bayu Caroko dkk (2015), Cyndi dan yenni (2013), Adelya Veronica (2015), Agus Nugroho Jatmiko (2006), Rika rahmadiani (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pentingnya pengetahuan pajak sebagai hal mendasar untuk Wajib Pajak agar mengetahui apa dan bagaimana saja hak dan kewajibannya dan menumbuhkan sikap kesadaran akan kewajiban pajaknya serta pelayanan fiskus perlu memerhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh kuat terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **REFERENSI:**

Aisyah Dwi Budianty. 2015 Pengaruh sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap

- kepatuhan wajib pajak. Makassar : Universitas Sultan Hasanuddin.
- Aldeya Veronica. 2015 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( Wpop ) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru. Jurnal.Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015)
- Agus Nugroho Jatmiko. 2006 “Pengaruh sikap wajib pajak oada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fisku dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak” (study empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Malang) Pscasarjjana Universitas Diponegoro. Semarang, 2006
- Bayu Caroko dkk. 2015.Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi WajibPajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.1 No. 1 Januari 2015.
- Ni putu Arisa dewi dan Naniek Noviari (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus Dan sanksi perpajakan pada kemauan Mengikuti Tax Amnesty. Vol. 19.2 .Mei/2017:1378-01405 ISSN: 2302-8556
- Putra, A. H. P. K., Said, S., & Hasan, S. (2017). IMPLICATION OF EXTERNAL AND INTERNAL FACTORS OF MALL CONSUMERS IN INDONESIA TO IMPULSIVE BUYING BEHAVIOR. *International Journal of Business Accounting and Management* ISSN, 2(4), 1–10.
- Ilhamsyah dkk. 2016 Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan WajibPajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vo. 8 No.1 2016.
- Rika Rahmadian. 2013 “pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan” Skripsi Scholl of Accounting. Jakarta 2013
- Sugiyono. 2017 metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D Alfabeta : Bandung Randi
- Soraya Dhabtun Nafsi. 2014 Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Ukm Sesudah Penerapan Peraturan Pemerintah. Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sri Rustiya ningsih. 2011 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.Widyawarta No. 02 Tahun XXXV/ Juli 2011 ISSN 0854-1981
- Supirman Hamdani. 2014 “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bandung Karees)” Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2014.
- Tika Yuniastuty. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Dan Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta