

**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan
Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Pada Wajib Pajak Pribadi
Di KPP Pratama Merauke**

Dandy Chaerul Zaman Syamsuddin

Amiruddin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Data dalam penelitian ini diperoleh dari tiap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Merauke. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode analisis data yang di gunakan yaitu analisis regresi berganda. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuisisioner/lembar pertanyaan kepada 100 responden yang bertempat di KPP Pratama Merauke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : secara parsial, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan dan kesadaran

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan)dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk digunakan untuk membayar pengeluaran umum,Mardiasmo (2018).Upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak sangat penting, karena kondisi keuangan negara tidak lagi berasal dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai penerimaan terbesar negara.Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat dituangkan dalam bentuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada setiap akhir masa pajak dan melaporkannya ke

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam masa batas waktu yang telah ditentukan (Indra Kusumawati, 2005: 101).

Pajak berperan dalam pelaksanaan pembangunan sebagai sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Dalam satu dekade terakhir, perkembangan penerimaan perpajakan dalam APBN sangat fenomenal, rata-rata 60-75% struktur penerimaan APBN dibiayai dari sektor perpajakan. Pada tahun 2005, kontribusi penerimaan perpajakan mencapai 70,3 persen dan turun menjadi 64,3 persen pada tahun 2006, kemudian meningkat menjadi 69,5 persen pada tahun 2007 dan turun lagi menjadi 67,3 persen pada tahun 2008. Selanjutnya pada tahun 2009 meningkat menjadi 73,7 persen dan 80,1 persen pada tahun 2010 (www.fiskal.depkeu.go.id). Mengingat peran strategis penerimaan pajak bagi negara, maka sangat diharapkan realisasi penerimaan pajak akan meningkat setiap tahunnya dalam rangka menunjang pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Di KPP Pratama Merauke realisasi penerimaan pajak dan jumlah wajib pajak yang terdaftar ada kecenderungan meningkat. Namun, dilihat dari rasio penyampaian SPT tahunan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Merauke masih tergolong rendah. Pada tahun 2009 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan mencapai 68,05 persen. Angka tersebut turun menjadi 41,01 persen pada tahun 2010 dan 26,08 persen pada tahun 2011 (www.kemenkeu.go.id). Ini berarti lebih dari 70 persen wajib pajak yang terdaftar berperilaku tidak patuh terhadap pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dapat mengurangi potensi pendapatan yang diterima.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kepatuhan sesuai dengan persyaratan pelaporan, yang berarti bahwa wajib pajak membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya tepat pada waktunya dan jumlah yang akurat sesuai dengan peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku (Devos, 2005). Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak memerlukan kesadaran perpajakan yang tinggi dari wajib pajak. Wajib pajak yang memahami peranan pajak bagi negara dan memiliki penilaian positif terhadap pajak akan menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban moral kepada masyarakat, sehingga terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena itu semakin tinggi kesadaran wajib pajak,

semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Jatmiko (2006) terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Belkaoui (2004), Wenzel (2005), Torgler et al. (2007, 2008) dan Cumming et al. (2009) menemukan bukti serupa bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang pertama adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Mulya (2012:15) “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 kewajibannya dibidang perpajakan”. Pada penelitian Istanto (2010:77) dikatakan apabila seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan public investment, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang, maka semakin besar pula motivasi seseorang untuk membayar pajak. Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan pajak, pada penelitian Supadmi (2010:13) “dikatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dengan memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyaman, Kelancaran, dan Kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan”. Pelayanan pajak yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor ketiga Kesadaran yaitu pada penelitian (Brata, dkk (2017). kesadaran perpajakan, akan membantu wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan menguji secara parsial pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merujuk pada penelitian Septarini, D.F. (2015) yang menggunakan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel

independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Septarini, D.F. (2015) adalah menghilangkan satu variabel independen yaitu pemeriksaan. Penelitian ini juga dilakukan ditempat yang berbeda,

Menurut Hasibuan (2005:92) Motivasi berasal dari kata Latin “movere” yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Menurut Wirawan B.Ilyas (2008: 4) Teori bakti ini disebut juga teori kewajiban pajak mutlak. Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan warga Negara mempunyai kewajiban membayar pajak sebagai tanda baktinya kepada negara. Menurut Wirawan B.Ilyas (2008: 4) Teori ini menekankan bahwa pembayaran pajak yang dilakukan kepada negara dimaksudkan untuk memelihara masyarakat dalam negara yang bersangkutan. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan inderawi. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan indera atau akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Menurut Wijayanti dkk, (2015:311) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak, seharusnya dapat menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sebagai pencapaian tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan rakyat. Selanjutnya pengetahuan yang dimiliki tersebut diimplementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pengetahuan yang dimiliki masyarakat dapat dimulai dari pemahaman terhadap pemahaman terhadap

peraturan serta kebijakan perpajakan, pemahaman dalam menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pemahaman akan kewajiban dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), serta pemahaman akan adanya sanksi pajak dalam hal keterlambatan atau kealpaan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan yang mendasar tentang pajak sangatlah penting karena pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dominicus Doli S.L dan M.Khoiru Rusydi (2008) dengan judul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan" menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan penelitian lain yang mendukung keterkaitan antara kedua variabel ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Supriyati dan Nur Hidayati (2008) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

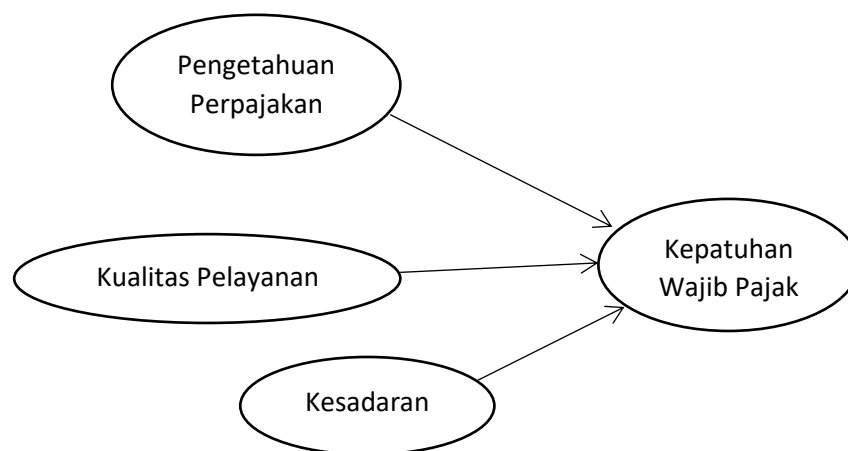
Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sumadi (2005) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Dengan memiliki kesadaran perpajakan, wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya memandang dari sisi manfaatnya saja, tetapi juga ikut mempertimbangkan sisi benar atau salah keputusannya. Dalam perspektif ini, wajib pajak bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika yang juga dipengaruhi oleh norma, sosial, dan budaya. Karena itu semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan Suyatmin (2004) membuktikan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Jatmiko (2006) terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Semarang menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Muliari dan Setiawan (2011) juga menemukan bukti serupa bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H3: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 1.
Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja KPP Pratama Merauke Papua, yang beralamatkan Jl. Raya Mandala, Rimba Jaya, Kec. Merauke, Kabupaten Merauke, Papua. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang

terdaftar pada KPP Pratama Merauke yang seluruhnya berjumlah 22.934 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah Purposive Sample atau sampel bertujuan. Kriteria responden yang diambil untuk penelitian ini adalah (1) Wajib Pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP.

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{22934}{1 + 22934 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,56 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n : besaran sampel

N: besaran populasi

e : nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Data yang diperoleh secara langsung yang menjadi obyek peneliti dengan cara yaitu kuesioner dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan dan pertanyaan tersebut disebarkan kepada Wajib Pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk teknik survei dalam penelitian ini adalah kuesioner. kuesioner pada responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Merauke. Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Masing-masing jawaban secara berurutan diberi skor 1 sampai 5 sebagaimana disajikan dibawah ini:

Tabel 1.
Skor Skala Likert

No	Uraian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2

5 Sangat Tidak Setuju 1

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak *SPSS for windows*.

Operasional Variabel Penelitian

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Fajriyan, 2015). Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Tiraada, 2013).

Pengetahuan perpajakan

Menurut Wijayanti dkk, (2015:311) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Farid (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak Pribadi.

Kesadaran

Menurut Wardani dan Rumiya (2017:17) kesadaran wajib pajak adalah tindakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran

wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Merauke. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden di KPP Pratama Merauke.

Tabel 2. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah kuisisioner yang disebar	100
2	Jumlah kuisisioner yang tidak kembali	15
3	Jumlah kuisisioner yang kembali	85
4	Jumlah kuisisioner yang dapat diolah	85

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

b. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Merauke. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	50	58,82%
2	Wanita	35	41,18%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

85 responden yang merupakan wajib pajak dari KPP Pratama Merauke yang terdiri dari 50 wajib pajak atau 58,82% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan wanita sebanyak 35 wajib pajak atau 41,18%.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	18	21,18%
2	S1	45	52,94%
3	S2	20	23,53%
4	S3	0	0%
5	Lainnya	2	2,35%
Jumlah		85	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Merauke yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 45 wajib pajak atau 52,94% dari jumlah responden. Tingkat pendidikan S2 masing-masing sebanyak 20 wajib pajak atau 23,53% dari jumlah responden. Sedangkan tingkat pendidikan SMA sebanyak 18 wajib pajak atau 21,18 % dan lainnya sebanyak 2 wajib pajak atau 2,35%.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif.

Tabel 5. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	85	4.00	5.00	4.8212	.23508
Kualitas Pelayanan	85	4.00	5.00	4.7059	.27875
Kesadaran	85	4.00	5.00	4.5835	.29795
Kepatuhan Wajib Pajak	85	4.00	5.00	4.8188	.23016
Valid N (listwise)	85				

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Tabel 5 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain :

1) Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Berdasarkan tabel 5 diatas X_1 memiliki nilai minimum 4, nilai maksimum 5, dan mean 4,8212 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,23508 dari nilai rata-rata jawaban responden.

2) Kualitas Perpajakan (X_2)

Berdasarkan tabel 5 diatas X_2 memiliki nilai minimum 4, nilai maksimum 5, dan mean 4,7059 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,27875 dari nilai rata-rata jawaban responden.

3) Kesadaran (X_3)

Berdasarkan tabel 5 diatas X_3 memiliki nilai minimum 4, nilai maksimum 5, dan mean 4,5835 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,29795 dari nilai rata-rata jawaban responden.

4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 5 diatas Y memiliki nilai minimum 4, nilai maksimum 5, dan mean 4,8188 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,23016 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Hasil Uji Kualitas Data

1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji kolerasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel, menggunakan *pearson correlation*. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila tingkat signifikannya dibawah 0,05. Tabel 6 menunjukkan hasil uji validitas

pada empat variabel yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan (PP), Kualitas Pelayanan (KP), Kesadaran (K), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan	
X1	PP 1	0,690**	0,000	VALID
	PP 2	0,702**	0,000	VALID
	PP 3	0,658**	0,000	VALID
	PP 4	0,658**	0,000	VALID
	PP 5	0,522**	0,000	VALID
X2	KP 1	0,572**	0,000	VALID
	KP 2	0,771**	0,000	VALID
	KP 3	0,691**	0,000	VALID
	KP 4	0,605**	0,000	VALID
	KP 5	0,582**	0,000	VALID
X3	K 1	0,512**	0,000	VALID
	K 2	0,640**	0,000	VALID
	K 3	0,680**	0,000	VALID
	K 4	0,628**	0,000	VALID
	K 5	0,656**	0,000	VALID
Y	KWP 1	0,729**	0,000	VALID
	KWP 2	0,797**	0,000	VALID
	KWP 3	0,747**	0,000	VALID
	KWP 4	0,747**	0,000	VALID
	KWP 5	0,685**	0,000	VALID

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan

untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan, menggunakan metode statistic *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih dari ($>$) 0,6. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

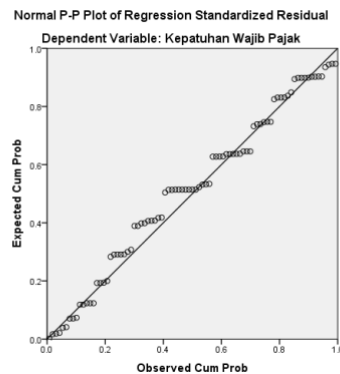
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	0,640	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,645	Reliabel
Kesadaran (X_3)	0,610	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,723	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, *error* yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2

Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Model Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.246	.407		3.060	.003
	Pengetahuan Perpajakan	.240	.091	.245	2.636	.010
	Kualitas Pelayanan	.261	.078	.316	3.331	.001
	Kesadaran	.259	.068	.335	3.787	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 1,246 + 0,240 X_1 + 0,261 X_2 + 0,259 X_3 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 1,246 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran)

bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 1,246 satuan.

- b) Koefisien regresi pengetahuan perpajakan (b_1) adalah 0,240 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,240 jika nilai variabel X_1 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pengetahuan perpajakan (X_1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- c) Koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) adalah 0,261 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,261 jika nilai variabel X_2 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Merauke maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- d) Koefisien regresi pemeriksaan pajak (b_3) adalah 0,259 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,259 jika nilai variabel X_3 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kesadaran (X_3) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Merauke.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang pajak yang baik, maka wajib pajak tersebut termotivasi dan akan patuh untuk membayar pajak. Hal ini

dikarenakan wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak itu yang dimana pajak yang dibayar oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional sehingga wajib pajak termotivasi dan patuh untuk membayar pajak. Indikator pembentuk pengetahuan perpajakan terdiri dari pajak digunakan untuk Pembiayaan umum Pemerintah yang dimana menggunakan Self Assessment System dan Adanya sanksi atas pelanggaran Wajib Pajak. Selain itu, wajib pajak harus mengetahui cara Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dengan jumlah pajak yang dilaporkan serta tepat waktu dalam menyampaikan SPT. Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu. Jika wajib pajak mengetahui bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional, maka wajib pajak termotivasi dalam membayar pajak dan mempunyai harapan bahwa pajak yang dibayarkannya itu akan digunakan sebaik-baiknya untuk pembangunan nasional. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan M.Khoiru Rusydi (2008) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supriyati dan Nur Hidayati (2008) yang menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Merauke.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Merauke sangat baik sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Merauke, maka wajib pajak semakin termotivasi dalam membayar pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan

entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan baik, maka wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak dengan harapan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas KPP Pratama Makassar Utara. Indikator yang membentuk kualitas pelayanan terdiri dari kantor pajak Memberikan kemudahan dalam pengisian formulir, Memberikan sarana dan prasarana yang nyaman, Adanya profesionalisme petugas, Kecepatan dalam pemrosesan dan pelayanan, Ketanggapan dan kecepatan dalam penanganan keluhan Wajib Pajak, Memberikan solusi untuk keluhan Wajib Pajak, Bersikap ramah dan sopan, Memberikan data yang akurat, Memberikan informasi kepada Wajib Pajak dan Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini didukung dengan, Sumadi (2005) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak,.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Merauke.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena kesadaran perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Merauke sangat tinggi sehingga wajib pajak termotivasi dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi pula motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Indikator pembentuk kesadaran wajib pajak terdiri dari masyarakat yang berpotensi akan mendaftarkan sendiri sebagai Wajib Pajak, Melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, Mempercayai aparat pajak dan Meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa pajak dibayarkan akan digunakan untuk kepentingan bersama. Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri

maupun dari luar individu. Jadi jika seseorang yang memiliki kesadaran yang tinggi, sehingga ia termotivasi untuk membayar pajak dengan harapan untuk memperoleh sesuatu yang besar seperti pembangunan di wilayahnya. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Suyatmin (2004) yang membuktikan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Jatmiko (2006) terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Semarang menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) juga menemukan bukti serupa bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

REFERENSI

- Andriana Ateng. 2011. Analisis atas penerapan self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama kota Bandung.
- Arikunto, (2002), Prosedur Penelitian, Edisi Revisi V, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Belkaoui, A. R. 2004. *Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Morale. Journal of International Accounting, Auditing and Taxation* 13 p. 135-143.
- Brata, dkk. 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda.” Forum Ekonomi, Vol.19(1), h.69–81.
- Cummings, R. G., Vazquez, J. M., McKeec, M. dan Togler, B. 2009. Tax Morale Affects Tax Compliance: Evidence From Surveys and An Artefactual Field Experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 70: 447–457.
- Devos, K. 2005. The Attitudes of Tertiary Students on Tax Evasion and The Penalties for Tax Evasion – A Pilot Study and Demographic Analysis. *Journal of Tax Research*, Vol 3 No. 2 : 222-223 Desember.
- Doli, Dominicus dan M.Khoiru Rusydi. 2008. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Wajib Pajak Badan” (Studi Kasus Pada KPP Pratama Malang Selatan)”, Universitas Brawijaya, Malang.
- Fadilah, Lili. 2008. “Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bekasi Utara, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Fajriyan, Nur Afianti. 2015. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak

- Orang Pribadi Di Kelurahan Miji Kota Mojokerto). Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Fitria, V. D. (2010). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT): studi empiris pada kantor pelayanan pajak di Jakarta Selatan.
- Fitrios, R., & Bonasari, P. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis, 11(2).
- Gusar, H. S., Azlina, N., & Susilatri, S. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Bengkong)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Hasibuan M.S.P., 2005, Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hidayat, Nur. 2008. "Persiapan Wajib Pajak dalam Menghadapi Pemeriksaan Pajak", Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 1, Nomor 12, Juli 2002.
- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. (2008). "Hukum Pajak", Salemba Empat, Jakarta,
- Istanto, Feri. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak". Skripsi UIN, Jakarta.
- Jatmiko, A. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap
- Jatmiko, A. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang*). Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
- Kusumawati, Indra dan Tarjo. "Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi
- Mardiasmo, (2016). Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P.E. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol 1, Januari.
- Mulya, Imam. 2012, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur". Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

