

## Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

**M. Fathrezza Imani**

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan  
Email: [rezaimani82@gmail.com](mailto:rezaimani82@gmail.com)

**Imahda Khoiri Furqon**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan  
Email: [imahdaaljihat@gmail.com](mailto:imahdaaljihat@gmail.com)

Received: 9 December 2021, Accepted: 19 February 2022, Published: 27 May 2022

### ABSTRACT

---

*This research was conducted with the aim of analyzing the effect of Knowledge, Sanctions, Awareness and Service Quality of Tax Officers on Taxpayer Compliance. Data obtained through a questionnaire distribution survey and supported by the Regional Office or Regional Office of the Directorate General of Taxes. The analytical method used is descriptive quantitative. The test results show that partially Tax Knowledge has a significant effect on Taxpayer Compliance, Tax Sanctions have no significant effect on Taxpayer Compliance, Tax Officer Service Quality has no significant effect on Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness has no significant effect on Taxpayer Compliance.*

**Keywords:** Taxes, Sanctions, Awareness, Quality, Compliance.

### ABSTRAK

---

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Data yang diperoleh melalui Survei dan penyebaran Kuesioner. Selain itu, data ini juga didukung dari Data Kantor Wilayah atau Kanwil Direktorat Jendral Pajak. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Pajak, Sanksi, Kesadaran, Kualitas, Kepatuhan.

### PENDAHULUAN

---

Negara Republik Indonesia adalah Negara Hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang mana dalam perkembangannya telah menghasilkan

pembangunan yang pesat dalam kehidupan nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan Pemerintah dan seluruh potensi masyarakatnya (Sulastyawati, 2020). Sumber penerimaan sebuah negara berasal dari berbagai sektor, baik dari sektor internal maupun dari sektor eksternal. Sumber penerimaan negara dari sektor internal diantaranya yaitu pajak. Akhir-akhir ini, yang menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN / Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ialah Pajak (Riskiana & Furqon, 2020). Dari tahun ke tahun, pen negara dari sektor pajak terus meningkat. Penerimaan negara dari sektor pajak ini memegang peran yang sangat penting bagi kelangsungan sistem pemerintahan sebuah negara (Hilman, 2018).

Menurut Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 berbunyi bahwa "Pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa dan berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat (Jati, 2006). Usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak, mengingat begitu besarnya peran pajak dalam APBN (Insukindro, 1994). Agar penerimaan pajak maksimal, berbagai upaya pun dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, seperti dengan menerapkan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak (Hidayah et al., 2018). Hal itu dilakukan dengan cara memperluas subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru. Maka perlu adanya kepatuhan dalam membayar pajak, baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan, agar dapat meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan memberikan kontribusi besar bagi APBN (Beri, 2017). Pajak bagi pemerintah daerah mempunyai fungsi sebagai sumber keuangan negara (budgetair function) dan alat pengatur (regulerend function) (Ngantung, 2016).

Menurut (Beri, 2017), Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak di sebuah negara, demikian juga sebaliknya. Memacu kinerja pegawai agar mempunyai kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak, sudah seharusnya menjadi agenda utama bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, Kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku dan Kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan, itu termasuk kedalam Kepatuhan Wajib Pajak. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, Kepatuhan melaporkan kegiatan usaha paling mudah diamati, karena setiap bulan dan/atau setiap tahun seluruh wajib pajak itu berkewajiban menyampaikan laporan atas kegiatan usahanya dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (Andini, 2015).

Banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi, Ketidakpuasan masyarakat kepada pelayanan public dan pembangunan infrastruktur yang tidak merata ke seluruh daerah adalah beberapa faktor yang membuat rendahnya kepatuhan wajib pajak di masyarakat (Aqmarina & Furqon, 2020). Selain itu ada juga hal yang sangat penting, yakni kondisi dimana masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah meraka bayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan infrastruktur umum lainnya yang kurang memadai. Sehingga pendapatan pemerintah maupun sebuah negara dari Sektor Pajak kurang terserap secara maksimal (Beri, 2017).

Pernyataan tersebut juga didukung dengan adanya data yang berasal dari Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang melaporkan hingga 30 Maret 2021 pukul 08:51 WIB menyatakan bahwa SPT Tahunan 2020 telah dilaporkan sebanyak 9.945.801. Angka tersebut naik sekitar 1,2 juta atau 13,76% dari laporan SPT Tahunan 2019 yang berlangsung pada periode sama tahun lalu yakni mencapai 8.742.603. Secara rinci, tercatat sebanyak 9.645.965 SPT Tahunan 2020, naik 13,64% year on year (yoy) untuk wajib pajak orang pribadi (WP OP) termasuk wajib pajak karyawan. Sedangkan 299.838 SPT Tahunan 2020 yang telah dilaporkan ke Ditjen Pajak, yang mana hal tersebut naik sebesar 17,52% secara tahunan untuk wajib pajak badan (Kurniawan, 2006).

Walaupun terjadi peningkatan SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan, hal ini dipandang cukup memprihatinkan. Mengingat Badan Pusat Statistik (BPS) yang melaporkan pada Agustus 2021, bahwa jumlah angkatan kerja di Indonesia sebanyak 140,15 juta orang, naik 1,93 juta orang dibanding Agustus 2020. Itu artinya baru sekitar 3.1% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP (Mangkoesebroto, 1994).

Menurut Feld dan Frey (2007) dalam (Beri, 2017), tidak adanya insentif langsung dari negara itu yang membuat masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak. Pajak yang telah mereka bayar juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan masyarakat. Pajak akan dibayar dari penghasilan yang diterimanya, jika mereka merasakan pelayanan public yang sebanding dengan pembayaran pajaknya dan proses hukum yang jelas dari pemerintah serta adanya perlakuan yang adil dari pemerintah. Sedangkan Allingham dan Sandmo (1972) menyebutkan bahwa rendahnya pengawasan dari pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh sangat minim membuat masyarakat cenderung tidak mau membayar pajak dan pajak yang dibayar pun tidak sesuai dari penghasilan mereka yang sebenarnya (Beri, 2017).

Di setiap negara, dengan adanya perbedaan gaya kepemimpinan, perbedaan kemajemukan masyarakat, maka berbeda pula masalah kepatuhan pajaknya (William, 2000). Umumnya di negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajak sudah tinggi, terdapat masalah manipulasi pajak (tax evasion). Sementara itu, di negara berkembang seperti Indonesia, masalah kepatuhan pajak masih cukup rendah dan tindakan manipulasi pajak cukup tinggi (Suparmoko, 1986). Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks jika dilihat dari berbagai perspektif. Menurut Franzoni (1999), kepatuhan pajak merupakan kegiatan melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan perpajakan, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu dan membayar pajak tepat waktu (Beri, 2017).

Saat ini, kepatuhan wajib pajak menjadi pembahasan yang penting dikarenakan masyarakat dipandang kurang dalam menyikapi proses pelaporan dan sering terlambat dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Para Wajib Pajak masih saja tidak patuh dalam membayar pajak, sekalipun Pemerintah yang mana dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak sudah memberlakukan sanksi tegas. Hal tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor, antara lain: Kurangnya Pengetahuan Perpajakan yang dimiliki wajib pajak, Kualitas Pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak yang masih kurang sehingga wajib pajak sering kali menghindari dari pungutan pajak, Sanksi Pajak yang masih dianggap remeh oleh

masyarakat, Kesadaran yang dimiliki wajib pajak masih minim, dan lain sebagainya (Salamun, 1990).

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan memahami seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir secara lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat waktu (Mardiasmo, 2009). Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Artinya, wajib pajak lebih dari bersedia untuk mematuhi aturan dan peraturan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasarnya. Secara teoritis untuk mewujudkan dan mengembangkan sikap positif terhadap sesuatu harus dimulai dari keberadaannya, dalam hal ini pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk mengetahui perpajakan baik tarif pajak yang akan dibayarnya, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan. Pengetahuan penting untuk ditanamkan sejak usia dini. Artinya pendidikan pajak ditanamkan pada masyarakat yang menjadi wajib pajak dengan harapan pemahaman perpajakan terkait pajak atas pembangunan negara berjalan secara efektif dan efisien.

Pengetahuan yang diterima oleh orang pribadi tentang pentingnya penerimaan pajak yang diterima oleh keadaan wajib pajak akan mengubah sikap dan perilaku setiap wajib pajak orang pribadi. Semakin banyak seseorang mengetahui tentang pajak maka semakin banyak pula wajib pajak yang membayar karena wajib pajak mengetahui bahwa jika mereka membayar pajak atau tidak membayar pajak akan merugikan negara dan unsur-unsur yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, sangat penting antara pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Muliari dan Setiawan, 2011) dalam (Kurniawati, 2017) disebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/ditaati/ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan bersifat jera agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak jika memandang sanksi perpajakan akan lebih merugikan dirinya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, semakin merugikan Wajib Pajak. Oleh karena itu, sanksi perpajakan diharapkan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi perpajakan merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak maka sanksi yang diberikan akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan pembayaran pajak, kurang bayar dan kesalahan pengisian SPT. Menurut Nugroho (2006) dalam (Beri, 2017) menyebutkan bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikan dirinya. Meskipun terdapat potensi penerimaan negara dari setiap sanksi, motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak adalah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin baik pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Sony, 2006). Secara teoritis kesadaran wajib

pajak adalah suatu kondisi ketika wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakan tepat waktu maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara sukarela dan tulus tanpa ada paksaan (Beri, 2017).

Kesadaran merupakan unsur yang terkandung dalam diri seseorang untuk memahami atau memahami realitas dan bagaimana ia akan bertindak atau berperilaku terhadap realitas. Sedangkan perpajakan adalah hal yang menyangkut atau berkaitan dengan pajak. Jadi kesadaran pajak adalah suatu keadaan pemahaman atau pemahaman tentang masalah perpajakan. Kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan sangat penting dan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak yang baik akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (Hariadi, 2013). Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Efendy, Handayani dan Zahroh (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman dan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memicu wajib pajak menjadi patuh, semakin tinggi pemahaman peraturan oleh wajib pajak maka masyarakat akan sukarela dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan disiplin tanpa paksaan (Beri, 2017).

Dari keseluruhan proses pemberian pelayanan kepada konsumen oleh suatu perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Salah satu alasan kepuasan tersebut berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Lestari, 2013).

Sedangkan menurut Stanton dalam (Handayani et al., 2020) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat didefinisikan secara terpisah yang pada hakekatnya tidak berwujud, yaitu pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat dengan penjualan produk atau jasa lain. Lovelock dalam (Putro et al., 2014) mengemukakan pendapatnya, bahwa yang disebut Service Quality adalah tingkat kondisi baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan memberikan atau memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen (Fandy, 2000).

Swalayan di bidang perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ratnasari, 2011). Menurut Risnawati dan Suhayati (2009) dalam (Beri, 2017) dikatakan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna mendukung kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan terbentuk dari dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan terpenuhi jika SDM menjalankan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan dan kualitas sumber daya manusia yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang lebih baik.

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai suatu cara bagi petugas pajak untuk memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak mengenai masalah perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) dalam (Beri, 2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik maka akan semakin baik pula untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak, sehingga berdampak pada kepatuhan di bidang perpajakan.

Menurut Susmita dan Supadmi (2016) dalam (Adam, 2003), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kepatuhan di bidang perpajakan adalah ketaatan, kepatuhan, dan kepatuhan serta pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk bertindak atau tidak bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Sentosa, 2006). Menurut (Beri, 2017), Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam melaksanakan segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengetahuan, sanksi, kepatuhan dan kualitas pelayanan petugas pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti: Penelitian yang dilakukan oleh Songsong Kenconowati (2015) dalam (Beri, 2017) guna menganalisis mengenai pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan pajak dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lalu Susilawati dan Budiarta (2013) dalam (Beri, 2017) juga melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian ini memiliki hasil yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor.

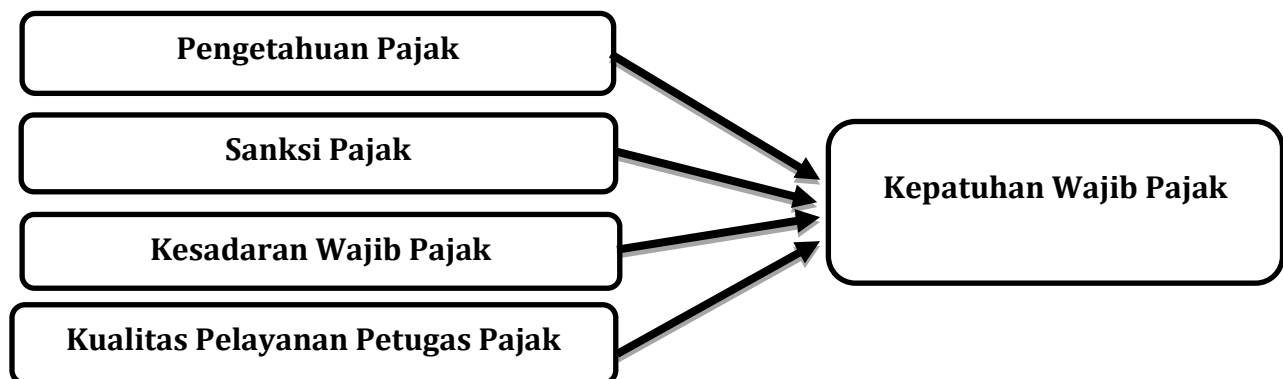
Kemudian Fuadi dan Mangoting (2012) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, biaya kepatuhan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2008), yang mana mereka melakukan analisis mengenai peranan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil dari penelitian ini ialah pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Beri, 2017).

Penelitian yang lain yang juga memiliki hasil yang sama adalah penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2009) dalam (Beri, 2017). Mereka melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh persepsi tentang kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah persepsi tentang kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

## METODE

### Desain Penelitian / Kerangka Penelitian

Gambar 1. Kerangka Penelitian



### Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan Objek Penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama (Indrianto, 2014). Dalam penelitian ini, Populasi yang didapat dari hasil penyebaran Kuesioner sebanyak 125 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi. Dengan demikian, Sampel adalah Sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasinya, sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi (Indrianto, 2014).

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah mereka yang mengisi Kuesioner dan memiliki Domisili di daerah Kota Pekalongan. Hal tersebut peneliti tetapkan mengingat tempat tinggal peneliti juga di daerah Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dalam penarikan Sampelnya, karena jumlah Populasi dalam sebuah penelitian harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Umar, n.d.). Dan perhitungannya pun tidak memerlukan Tabel Jumlah Sampel, akan tetapi dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Dan pada penelitian ini

populasi sudah diketahui dengan pasti, yakni 95 responden. Rumus Slovin untuk menentukan Sampel adalah sebagai berikut (Sukandarrumidi, 2012):

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

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase Kelonggaran Ketelitian Kesalahan

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

$$= \frac{125}{1 + 125.(0,05)^2}$$

$$= 95,2 \text{ (dibulatkan menjadi 95 responden)}$$

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah metode yang digunakan dalam sebuah proses pengumpulan data primer dan sekunder (Sujarweni, 2011). Dalam penelitian ini, data yang digunakan dan diperoleh peneliti melalui:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sebuah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa: Opini subjek (orang) secara Individual atau kelompok, Hasil Observasi terhadap suatu benda (fisik), Kejadian atau Kegiatan dan Hasil pengujian-pengujian. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui Kuesioner. Angket atau Kuesioner adalah suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden, dengan harapan dari jawaban responden dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Fauzi, 2009).

Pertanyaan peneliti dan jawaban responden yang dikemukakan secara tertulis melalui suatu Kuesioner, yang kemudian hasil dari jawaban responden tersebut diukur dengan skala likert. Skala likert merupakan sebuah metode untuk mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu. Kuesioner yang telah diisi oleh para responden selanjutnya akan dicek untuk memastikan bahwa kuesioner tersebut telah terisi penuh. Selanjutnya jawaban-jawaban dalam kuesioner tersebut dijumlahkan skornya untuk kemudian dapat dianalisis menggunakan SPSS.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah referensi yang diperoleh melalui Study Kepustakaan guna memperoleh informasi dari buku-buku referensi, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepatuhan wajib pajak. Metode pengumpulan data disini adalah dengan menggunakan kuesioner dan dibantu dengan Study Kepustakaan guna memperoleh informasi dari buku-buku referensi, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Dalam menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode rating scale, setelah data yang diperoleh ditabulasi. Skala penilaian itu sendiri merupakan sebaran tren rata-rata persepsi masyarakat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib di Kota Pekalongan dan sekitarnya (Saifuddin, 1998). Jumlah skor ideal untuk semua item (Sugiyono, 2013) adalah sebagai berikut:

1. Jika responden menjawab Sangat Setuju, maka 4 dikalikan dengan jumlah responden.
2. Jika responden menjawab Setuju, maka 3 dikalikan dengan jumlah responden.
3. Jika responden menjawab Tidak Setuju, maka 2 dikalikan dengan jumlah responden.
4. Jika responden menjawab Sangat Tidak Setuju, maka 1 dikalikan dengan jumlah responden.

Jumlah skor kriterium (apabila setiap butir mendapat skor tertinggi) yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah skor kriterium} &= \text{Skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden} \\ &= 4 \times 125 = 500 \end{aligned}$$

Maka tingkat persetujuan terhadap metode itu =  $(500 : 500) \times 100\% = 100\%$

$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas} &= \text{Skor tertinggi} : \text{banyak kelas} \\ &= 500 : 4 \\ &= 125 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor } 4 \times 125 &= 500 \\ \text{Skor } 3 \times 125 &= 375 \\ \text{Skor } 2 \times 125 &= 250 \\ \text{Skor } 1 \times 125 &= 125 \end{aligned}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Korelasi dan Determinasi

**Tabel 1. Korelasi dan Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.344 <sup>a</sup>	.118	.088	.660

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

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021).

Tabel 6 menunjukkan bahwa Koefisien Korelasi Linear yang dihasilkan oleh Variabel Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,344. Artinya, terjadi hubungan yang RENDAH antara 4 Variabel Independen terhadap Variabel Dependen, karena nilai R tidak

mendekati 1. Adapun dalam perbandingan dengan Variabel tambahan lainnya hanya memberikan pengaruh sebesar 11,8% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini justru memberikan pengaruh sebesar 88,2% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## UJI F

**Tabel 2. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.004	4	1.751	4.022	.004 <sup>b</sup>
	Residual	52.244	120	.435		
	Total	59.248	124			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Tabel 7 menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3) dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X4) memberikan sedikit pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan nilai Signifikan  $0,004 < 0,05$ .

## Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.509	.448		3.368	.001
	Pengetahuan Pajak	.402	.107	.352	3.779	.000
	Sanksi Pajak	.076	.104	.072	.731	.466
	Kesadaran Wajib Pajak	-.140	.134	-.118	-1.046	.298
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	-.018	.123	-.016	-.149	.882

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Tabel 8 terlihat bahwa hasil Coefficients didapatkan Formula untuk penelitian ini, yakni:  $Y = 1.509 + 0,402X_1 + 0,076X_2 - 0,140X_3 - 0,018X_4$ . Peningkatan Nilai Konstanta sebesar 1.509 yang akan meningkatkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit dan penurunan Nilai Konstanta dengan Nilai yang sama akan menurunkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit. Peningkatan Nilai Pengetahuan Pajak sebesar 0.402 yang akan meningkatkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit. Lalu peningkatan Nilai Sanksi Pajak sebesar 0.076 akan meningkatkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit. Kemudian penurunan Nilai Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,140 akan menurunkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit. Terakhir penurunan Nilai Kualitas Pelayanan Petugas Pajak sebesar 0,018 akan menurunkan Nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 Unit.

### Uji t

Pengujian secara Parsial Variabel  $X_1$  yang memberikan Nilai Signifikansi pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar  $0,000 < 0,05$  dan Nilai  $t$  hitung  $3,779 >$  nilai  $t$  tabel 2,020. Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurulita Rahayu (2017) yang mana berdasarkan analisis dari 85 responden di Kabupaten Bantul digunakan sebagai sampel dalam penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahyu, 2017).

Kemudian pengujian secara Parsial Variabel  $X_2$  yang memberikan Nilai Signifikansi pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar  $0,466 > 0,05$  dan Nilai  $t$  hitung  $0,731 <$  nilai  $t$  tabel 2,020. Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dan pengujian secara Parsial Variabel  $X_3$  yang memberikan Nilai Signifikansi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar  $0,298 > 0,05$  dan Nilai  $t$  hitung  $-1,046 <$  nilai  $t$  tabel 2,020. Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Terakhir pengujian secara Parsial Variabel  $X_4$  yang memberikan Nilai Signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar  $0,882 > 0,05$  dan Nilai  $t$  hitung  $-0,149 <$  nilai  $t$  tabel 2,020. Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pengujian diatas, juga didukung dengan adanya data mengenai Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I antara tahun 2009 – 2013 sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Realisasi Penerimaan Pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I Menurut Jenis Pajak Tahun Anggaran 2009 - 2013 (Juta Rupiah)**

Jenis Pendapatan <i>Receipt Kind</i>	2009	2010	2011	2012	2013
A. PPh	3.558.524,62	4.173.491,62	4.814.773,00	5.488.313,07	6.647.700,31
1. PPh Non Migas	3.557.694,71	4.172.616,20	4.814.617,00	5.488.313,07	6.647.565,54
1.1. PPh Pasal 21	1.468.396,12	1.649.199,63	1.892.682,00	2.064.899,19	2.213.113,17

1.2. PPh Pasal 22	108.368,38	109.536,95	102.132,00	105.791,86	203.264,31
1.3. PPh Pasal 22 Impor	166.972,80	230.117,31	268.600,00	307.551,41	372.865,74
1.4. PPh Pasal 23	188.538,32	193.620,33	221.084,00	216.688,34	267.086,98
1.5. PPh Pasal 25/29 Orng. Pribadi	182.774,32	126.762,72	248.561,00	198.687,19	309.361,58
1.6. PPh Pasal 25/29 Badan	587.168,03	890.807,81	919.287,00	1.159.797,64	1.542.998,67
1.7. PPh Pasal 26	28.128,79	31.936,00	48.272,00	39.032,98	45.554,95
1.8. PPh Final dan FLN	824.718,68	940.615,82	1.113.953,00	1.395.707,83	1.693.286,89
1.9. PPh Non Migas Lainnya	2.629,27	19,63	46,00	156,63	33,23
2. PPh Migas	829,91	875,42	156,00	0,00	134,77
2.1. PPh Minyak Bumi	645,47	101,33	0,00	0,00	10,05
2.2. PPh Gas Alam	161,33	745,55	123,00	0,00	92,19
2.3. PPh Migas lainnya	23,11	28,54	33,00	0,00	32,53
B. PPN dan PPn BM	2.768.081,36	3.274.267,59	3.731.247,00	4.405.371,01	5.581.173,95
1. PPN Dalam Negeri	2.119.592,29	2.427.199,05	2.756.302,00	3.184.481,25	4.111.923,14
2. PPN Impor	636.458,14	825.306,62	968.219,00	1.211.535,93	1.448.123,17
3. PPn BM Dalam Negeri	3.516,34	10.800,82	176,00	-3.567,17	-712,04
4. PPn BM Impor	7.614,98	9.405,50	5.558,00	12.533,17	21.045,92
5. PPN / PPn BM Lainnya	899,61	1.555,60	992,00	387,83	793,76
C. PBB dan BPHTB	987.848,58	1.138.672,79	909.060,03	281.999,82	192.085,84
1. Pendapatan PBB	796.728,80	870.885,10	909.060,03	281.999,82	192.085,84
2. Pendapatan BPHTB	191.119,78	267.787,69	0,00	0,00	0,00
D. Pajak Lainnya	131.632,38	148.977,97	161.804,00	173.605,45	188.469,94
1. Bea/Benda Materai	10.268,54	147.828,98	155.750,00	170.882,61	187.808,19
2. PTLL	120.612,51	1,76	3,00	9,50	1,29
3. Bunga Penagihan PPh	24,39	605,67	2.343,00	1.130,52	361,24
4. Bunga Penagihan PPN dan PTLL	272,98	541,56	3.709,00	1.582,82	145,77
5. Bunga Penagihan PPnBM	0,00	0,00	0,00	0,00	153,45
6. BPP	453,43	0,00	0,00	0,00	0,00
7. PIB	0,53	0,00	0,00	0,00	0,00
E. Unknows	0,00	0,00	0,00	0,00	28,21
<b>Jumlah / Total</b>	<b>6.458.238,36</b>	<b>7.596.737,18</b>	<b>9.616.884,03</b>	<b>10.349.289,35</b>	<b>12.609.458,26</b>

Sumber: Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I (2013)

### Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meliputi pemahaman responden mengenai Pengetahuan Pajak. Hal tersebut dapat dikategorikan dalam tingkat empat pemahaman dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil pemahaman responden mengenai Pengetahuan Pajak dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Pengetahuan Pajak**

No	Kategori : Pengetahuan Pajak	Saya mengetahui pengertian dan macam-macam Pajak		Saya mengetahui Undang <sup>2</sup> / Aturan tentang Pajak		Saya dapat mengetahui dan menghitung Besaran Pajak		Saya mengetahui dengan baik PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan Tarif Pajak yang berlaku saat ini		Pajak berfungsi sebagai Sumber Penerimaan Negara yang terbesar dan digunakan untuk Pembiayaan Negara		Setelah memahami mengenai Gambaran Umum tentang Pajak, saya akan membayar Pajak sesuai dengan Tarif yang ditentukan	
		Frekuensi	Precentage	Frekuensi	Precentage	Frekuensi	Precentage	Frekuensi	Precentage	Frekuensi	Precentage	Frekuensi	Precentage
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%	9	7,2%	13	10,4%	11	8,8%	0	0%	1	0,8%
2.	Tidak Setuju	13	10,4%	49	39,2%	49	39,2%	47	37,6%	9	7,2%	6	4,8%
3.	Setuju	75	60%	62	49,6%	56	44,8%	60	48%	59	47,2%	75	60%
4.	Sangat Setuju	37	29,6%	5	4%	7	5,6%	7	5,6%	57	45,6%	43	34,4%

Sumber: Data diolah (2021)

Dari data tabel tersebut diperoleh hasil analisis enam pertanyaan dasar Pengetahuan Pajak yang di sampaikan kepada responden. Terlihat bahwa hasilnya bervariasi dengan capaian 125 responden. Pada pertanyaan "Saya mengetahui pengertian dan macam-macam Pajak", memiliki akurasi jawaban 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 13 responden atau 10,4% tidak setuju, 75 responden atau 60% setuju, dan ada 37 responden atau 29,6% sangat setuju. Pada pertanyaan berikutnya "Saya mengetahui Undang<sup>2</sup> / Aturan tentang Pajak", memiliki akurasi jawaban 9 responden atau 7,2% sangat tidak setuju, 49 responden atau 39,2% tidak setuju, 62 responden atau 49,6% setuju, dan ada 5 responden atau 4% sangat setuju. Selanjutnya pertanyaan "Saya dapat mengetahui dan menghitung Besaran Pajak". Jawaban responden bervariasi 13 responden atau 10,4% sangat tidak setuju, 49 responden atau 39,2% tidak setuju, 56 responden atau 44,8% setuju, dan 7 responden atau 5,6% sangat setuju. Lalu pertanyaan "Saya mengetahui dengan baik PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan Tarif Pajak yang berlaku saat ini". 11 responden atau 8,8% sangat tidak setuju, 47 responden atau 37,6% tidak setuju, 60 responden atau 48% setuju, dan 7 responden atau 5,6% sangat setuju. Pertanyaan "Pajak berfungsi sebagai Sumber Penerimaan Negara yang terbesar dan digunakan untuk Pembiayaan Negara", 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 9 Responden atau 7,2% tidak setuju, 59 responden atau 47,2% Setuju dan 57 responden atau 45,6% sangat setuju. Terakhir pada pertanyaan "Setelah memahami mengenai Gambaran Umum tentang Pajak, saya akan membayar Pajak sesuai dengan Tarif yang ditentukan", 1 responden atau 0,8%

sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 75 responden atau 60% setuju dan 43 responden atau 34,4% sangat setuju.

Menilik hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mayoritas responden memiliki Pengetahuan Pajak yang masih *cukup paham*. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden yang dominan berada pada pilihan Setuju, dengan total pilihannya sebesar 387 point dari 6 pertanyaan. Itu artinya 64,5% dari jumlah responden sudah cukup paham akan pengetahuan Pajak. Cukup paham yang bermakna bahwa responden hanya memiliki tingkat pengetahuan pajak, namun belum sepenuhnya memahami. Tingkat Pengetahuan Pajak yang masih cukup disebabkan sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa, sehingga pemahaman mengetahui Pajak masih minim.

### Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meliputi pemahaman responden mengenai Sanksi Pajak. Hal tersebut dapat dikategorikan dalam tingkat empat pemahaman dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil pemahaman responden mengenai Sanksi Pajak dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 6. Sanksi Pajak**

No	Kategori : Sanksi Pajak	Saya mengetahui bahwa ketika ada masyarakat yang tidak membayar Pajak, akan mendapatkan Sanksi Pajak		Sanksi Pajak yang Tegas dan Jelas mampu meningkatkan Kedisiplinan Wajib Pajak		Penerapan Sanksi Pajak harus sesuai dengan Peraturan dan Ketentuan yang berlaku		Sanksi Pajak diberikan kepada masyarakat yang melanggar ketentuan pajak dan melebihi batas waktu pembayaran yang telah ditentukan		Sanksi Pajak harus diperlakukan dengan Berat, agar si Pelanggar jera dan mengurangi terjadinya pelanggaran dalam membayar Pajak		Setelah mengetahui mengenai Sanksi Pajak, saya akan membayar Tarif Pajak sesuai dengan Besaran dan waktu yang ditentukan agar tidak terkena Sanksi Pajak	
		Frekuensi	Prese ntase	Frekuensi	Prese ntase	Frekuensi	Prese ntase	Frekuensi	Prese ntase	Frekuensi	Prese ntase	Frekuensi	Prese ntase
1.	Sangat Tidak Setuju	1	0,8%	0	0%	0	0%	1	0,8%	5	4%	0	0%
2.	Tidak Setuju	11	8,8%	6	4,8%	5	4%	9	7,2%	25	20%	6	4,8%
3.	Setuju	<b>65</b>	<b>52%</b>	<b>70</b>	<b>56%</b>	<b>61</b>	<b>48,8%</b>	<b>73</b>	<b>58,4%</b>	<b>62</b>	<b>49,6%</b>	<b>70</b>	<b>56%</b>
4.	Sangat Setuju	48	38,4%	49	39,2%	59	47,2%	42	33,6%	33	26,4%	49	39,2%

Sumber: Data diolah (2021)

Dari data tabel tersebut diperoleh hasil analisis enam pertanyaan dasar Sanksi Pajak yang disampaikan kepada responden. Terlihat bahwa hasilnya bervariasi dengan capaian 125 responden. Pada pertanyaan “*Saya mengetahui bahwa ketika ada masyarakat yang*

*tidak membayar Pajak, akan mendapatkan Sanksi Pajak*”, memiliki akurasi jawaban 1 responden atau 0,8% sangat tidak setuju, 11 responden atau 8,8% tidak setuju, 65 responden atau 52% setuju, dan ada 48 responden atau 38,4% sangat setuju. Pada pertanyaan berikutnya *“Sanksi Pajak yang Tegas dan Jelas mampu meningkatkan Kedisiplinan Wajib Pajak”*, memiliki akurasi jawaban 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 70 responden atau 56% setuju, dan ada 49 responden atau 39,2% sangat setuju. Selanjutnya pertanyaan *“Penerapan Sanksi Pajak harus sesuai dengan Peraturan dan Ketentuan yang berlaku”*. Jawaban responden bervariasi 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 5 responden atau 4% tidak setuju, 61 responden atau 48,8% setuju, dan 59 responden atau 47,2% sangat setuju. Lalu pertanyaan *“Sanksi Pajak diberikan kepada masyarakat yang melanggar ketentuan pajak dan melebihi batas waktu pembayaran yang telah ditentukan”*. 1 responden atau 0,8% sangat tidak setuju, 9 responden atau 7,2% tidak setuju, 73 responden atau 58,4% setuju, dan 42 responden atau 33,6% sangat setuju. Pertanyaan *“Sanksi Pajak harus diperlakukan dengan Berat, agar si Pelanggar jera dan mengurangi terjadinya pelanggaran dalam membayar Pajak”*, 5 responden atau 4% sangat tidak setuju, 25 Responden atau 20% tidak setuju, 62 responden atau 49,6% Setuju dan 33 responden atau 26,4% sangat setuju. Terakhir pada pertanyaan *“Setelah mengetahui mengenai Sanksi Pajak, saya akan membayar Tarif Pajak sesuai dengan Besaran dan waktu yang ditentukan agar tidak terkena Sanksi Pajak”*, 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 70 responden atau 56% setuju dan 49 responden atau 39,2% sangat setuju.

Menilik hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mayoritas responden memiliki pemahaman akan Sanksi Pajak yang bisa dibilang sudah cukup paham. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden yang dominan berada pada pilihan Setuju, dengan total pilihannya sebesar 401 point dari 6 pertanyaan. Itu artinya 66,8% dari jumlah responden sudah cukup paham akan Sanksi Pajak. Cukup paham yang bermakna bahwa responden hanya memiliki tingkat pengetahuan pajak, namun belum sepenuhnya memahami. Sanksi Pajak yang masih cukup disebabkan sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa, sehingga pemahaman mengenai Sanksi Pajak masih minim.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam penelitian ini, tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meliputi pemahaman responden mengenai Kesadaran Wajib Pajak. Hal tersebut dapat dikategorikan dalam tingkat empat pemahaman dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil pemahaman responden mengenai Kesadaran Wajib Pajak dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Kesadaran Wajib Pajak**

No	<b>Kategori : Kesadaran Wajib Pajak</b>	<i>Saya mengetahui bahwa suksesnya Pemungutan Pajak juga ditentukan oleh Kesadaran dari masyarakat</i>	<i>Saya tidak memiliki Tunggakan Pajak</i>	<i>Saya tidak pernah dipidana karena melakukan Tindak Pidana di bidang Perpajakan</i>	<i>Kesadaran saya akan Pajak sudah baik</i>	<i>Masyarakat akan membayar Pajak, jika Pemerintah menjamin adanya Infrastruktur dan Fasilitas Umum yang bisa digunakan masyarakat</i>
----	---	--	--	---	---	--

		terkait Kepatuhan Wajib Pajak								setelah membayar Pajak	
		Fre kue nsi	Prese ntase	Fre kue nsi	Prese ntase	Fre kue nsi	Prese ntase	Fre kue nsi	Prese ntase	Fre kue nsi	Prese ntase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%	1	0,8%	4	3,2%	1	0,8%	1	0,8%
2.	Tidak Setuju	6	4,8%	22	17,6%	6	4,8%	15	12%	6	4,8%
3.	Setuju	<b>61</b>	<b>48,8%</b>	50	40%	44	35,2%	<b>76</b>	<b>60,8%</b>	<b>67</b>	<b>53,6%</b>
4.	Sangat Setuju	58	46,4%	<b>52</b>	<b>41,6%</b>	<b>71</b>	<b>56,8%</b>	33	26,4%	51	40,8%

Sumber: Data diolah (2021)

Dari data tabel tersebut diperoleh hasil analisis lima pertanyaan dasar Kesadaran Wajib Pajak yang di sampaikan kepada responden. Terlihat bahwa hasilnya bervariasi dengan capaian 125 responden. Pada pertanyaan *“Saya mengetahui bahwa suksesnya Pemungutan Pajak juga ditentukan oleh Kesadaran dari masyarakat terkait Kepatuhan Wajib Pajak”*, memiliki akurasi jawaban 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 61 responden atau 48,8% setuju, dan ada 58 responden atau 46,4% sangat setuju. Pada pertanyaan berikutnya *“Saya tidak memiliki Tunggakan Pajak”*, memiliki akurasi jawaban 1 responden atau 0,8% sangat tidak setuju, 22 responden atau 17,6% tidak setuju, 50 responden atau 40% setuju, dan ada 52 responden atau 41,6% sangat setuju. Selanjutnya pertanyaan *“Saya tidak pernah dipidana karena melakukan Tindak Pidana di bidang Perpajakan”*. Jawaban responden bervariasi 4 responden atau 3,2% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 44 responden atau 35,2% setuju, dan 71 responden atau 56,8% sangat setuju. Lalu pertanyaan *“Kesadaran saya akan Pajak sudah baik”*, 1 responden atau 0,8% sangat tidak setuju, 15 responden atau 12% setuju, 76 responden atau 60,8% setuju, dan 33 responden atau 26,4% sangat setuju. Terakhir pada pertanyaan *“Masyarakat akan membayar Pajak, jika Pemerintah menjamin adanya Infrastruktur dan Fasilitas Umum yang bisa digunakan masyarakat setelah membayar Pajak”*, 1 responden atau 0,8% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 67 responden atau 53,6% setuju dan 51 responden atau 40,8% sangat setuju.

Menilik hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mayoritas responden memiliki pemahaman akan Kesadaran Wajib Pajak yang bisa dibilang sudah cukup baik.

Hal tersebut terlihat dari jawaban responden yang dominan berada pada pilihan Setuju, dengan total pilihannya sebesar 298 point dari 5 pertanyaan. Itu artinya 59,6% dari jumlah responden sudah cukup baik dalam hal Kesadaran Wajib Pajak. Cukup baik yang bermakna bahwa responden sudah memiliki tingkat Kesadaran Wajib Pajak, namun belum sepenuhnya memahami. Tingkat Kesadaran Wajib Pajak yang masih cukup disebabkan sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa, sehingga Kesadaran akan Wajib Pajak masih minim.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meliputi pemahaman responden mengenai Kualitas Pelayanan Petugas Pajak. Hal tersebut dapat dikategorikan dalam tingkat empat pemahaman dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun hasil pemahaman responden mengenai Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 8. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

No	Kategori : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	<i>Pelayanan yang diberikan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak</i>		<i>Fasilitas yang diberikan Kantor Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak</i>		<i>Kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>		<i>Pelayanan Prima yang diberikan Petugas Pajak dapat menambah Pemasukan Pajak di tiap daerah</i>	
		Frekuensi	Presepsi	Frekuensi	Presepsi	Frekuensi	Presepsi	Frekuensi	Presepsi
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%	0	0%	0	0%	0	0
2.	Tidak Setuju	7	5,6%	8	6,4%	2	1,6%	6	4,8%
3.	Setuju	<b>67</b>	<b>53,6%</b>	<b>75</b>	<b>60%</b>	<b>65</b>	<b>52%</b>	<b>74</b>	<b>59,2%</b>
4.	Sangat Setuju	51	40,8%	42	33,6%	58	46,4%	45	36%

Sumber: Data diolah (2021)

Dari data tabel tersebut diperoleh hasil analisis empat pertanyaan dasar Kualitas Pelayanan Petugas Pajak yang di sampaikan kepada responden. Terlihat bahwa hasilnya bervariasi dengan capaian 125 responden. Pada pertanyaan "*Pelayanan yang diberikan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak*", memiliki akurasi jawaban 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 7 responden atau 5,6% tidak setuju, 67 responden atau 53,6% setuju, dan ada 51 responden atau 40,8% sangat setuju.

Pada pertanyaan berikutnya "*Fasilitas yang diberikan Kantor Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak*", memiliki akurasi jawaban 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 8 responden atau 6,4% tidak setuju, 75 responden atau 60% setuju, dan ada 42 responden atau 33,6% sangat setuju. Selanjutnya pertanyaan "*Kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*", jawaban responden bervariasi 0 responden atau 0% sangat tidak setuju, 2 responden atau 1,6% tidak setuju, 65 responden atau 52% setuju, dan 58 responden atau 46,4% sangat setuju. Terakhir pada pertanyaan "*Pelayanan Prima yang diberikan Petugas Pajak dapat menambah Pemasukan Pajak di tiap daerah*", 0 responden

atau 0% sangat tidak setuju, 6 responden atau 4,8% tidak setuju, 74 responden atau 59,2% setuju dan 45 responden atau 36% sangat setuju.

Menilik hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mayoritas responden memiliki pendapat bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden yang dominan berada pada pilihan Setuju, dengan total pilihannya sebesar 281 point dari 4 pertanyaan. Itu artinya 70,25% dari jumlah responden meyakini bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil Pengujian Hipotesis diperoleh bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya ketika masyarakat Kota Pekalongan dan sekitarnya memiliki Pengetahuan Pajak yang baik, maka hal itu akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak didaerah tersebut. Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak serta Kualitas Pelayanan Petugas Pajak tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Saran untuk kedepannya adalah bahwa untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak khususnya diwilayah Kota Pekalongan, peran dari pemerintah harus lebih dikuatkan, terkait Feedback yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat yang telah membayar pajak. Karena banyak masyarakat merasa ketika ia membayar pajak, feedback yang diberikan pemerintah itu dirasa kurang maksimal untuk masyarakat. Kesadaran masyarakat akan wajib pajak juga perlu ditanamkan. Disamping itu, perlu adanya penegasan lagi terkait adanya Sanksi Pajak agar masyarakat paham jika mereka melanggar akan dikenai sanksi dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pajak juga harus ditingkatkan agar masyarakat merasa nyaman ketika membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I. (2003). *Perilaku Organisasi*. Pustaka Sinar Baru.
- Andini, R. (2015). Pajak, Keuangan Negara dan Kesejahteraan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 1(3), 5–24.
- Aqmarina, F., & Furqon, I. K. (2020). Peran Pajak sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi pada Masa Pandemi Covid-19. *Finansia: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 255–274.
- Beri, M. C. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa* (Edisi Pert). Andi Offset.
- Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Walisongo Press.
- Handayani, M., Arfahsita, A. S., & Ladybo, N. J. (2020). The Influence of Service Quality in Preventing Pre-Crisis Case through Social Media Towards the Image of PT KCI. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(01), 1–9. <https://doi.org/10.46937/18202028410>
- Hariadi, A. (2013). *Prosedur Penghitungan, Pembayaran dan Pelaporan Pajak bagi Wajib*

- Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di KPP Pratama Padang Satu.*  
<https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- Hidayah, F., Azhar, Z., & Putri, D. Z. (2018). Analisis Kausalitas Pertumbuhan Ekonomi, Infrastruktur dan Penerimaan Pajak di Provinsi Sumatera Barat. *Journal EcoGen*, 1(3), 586–595.  
<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~/media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Hilman, Y. A. (2018). Kebijakan Perpajakan. In Y. A. Hilman (Ed.), *Kebijakan Perpajakan* (1st ed., pp. 1–165). Carlina Media.
- Indrianto, N. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen* (6th ed.). BPF.
- Insukindro. (1994). *Penerimaan Pajak*. Djambatan.
- Jati, A. W. (2006). Peranan Pajak Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Jawa Timur (Studi Pada Setiap Daerah Tingkat Ii Di Jawa Timur). *Journal Humanity*, 2, No. 1 s(1), 68–75.
- Kurniawan. (2006). *Pengaruh Pemahaman, Kesadaran dan Sistem Pemungutan yang melekat pada Wajib Pajak (Studi Kasus di Kelurahan Ngagel Rejao, Kecamatan Wonokromo)*. UPN.
- Kurniawati, L. (2017). Tax Amnesty Upaya memperkuat penerimaan Negara Sektor Pajak. *Jurnal Substansi*, 1(2), 9–22.
- Lestari, B. (2013). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kondisi Keuangan Pengusaha terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Magetan (Studi UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)* (Issue 3). <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- Malik, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemauan Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 11.
- Mangkoesebroto, G. (1994). *Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia*. PT. Gramedia.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan* (Edisi Revi). Andi Offset.
- Ngantung, N. M. (2016). Analisis Peran Pajak Penerangan Jalan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tomohon. *Journal EMBA*, 4(3), 32–43.
- Putro, S. W., Prof. Dr.Hatane Samuel, M., & Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M. . (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rahyu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1), 211–226.
- Ratnasari, R. T. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Riskiana, N., & Furqon, I. K. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 1–8. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1165>
- Saifuddin, A. (1998). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.

- Salamun. (1990). *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. Bina Rena Pariwara.
- Sentosa, H. N. (2006). *Pengaruh Lingkungan dan Moral Wajib Pajak terhadap Sikap dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Hotel Berbintang di provinsi Bali*. Universitas Airlangga.
- Sony, D. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana Prenada Media Group.
- Sujarweni, W. (2011). *Statistik untuk Penelitian*. Graha Ilmu.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metode Penelitian*. Gajah Mada University Press.
- Sulastyawati, D. (2020). Hukum Pajak dan Implementasinya bagi Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Sosial Dan Budaya Syari*, 7(10), 119–128.  
<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/>
- Suparmoko. (1986). *Keuangan Negara dalam Teori dan Praktek*. BPFE UGM.
- Umar, H. (n.d.). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
- William, S. (2000). *Prinsip Pemasaran*. Erlangga.