

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI BATAM

Emilia Linda¹, Haposan Banjarnahor²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

email: pb190810039@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The taxpayer compliance in Batam City is still considered in low level. It reflects from the comparison between the number of registered taxpayer and the actual number of taxpayers reporting Annual Notification Letter / Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). This research aims to examine the influence of the Understanding on Taxation, the awareness of Taxpayers and the service quality at Tax Office towards the Taxpayers. This research takes data samples from 101 respondents in Batam City who considered as individual taxpayer by using survey method through questioners which have been fulfilled with the answers from the respondents. The technique of data analysis used in this research is the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, t test, f test and determination coefficient test. As the result, this research finds that the impact of Understanding on Taxation and the service quality at Tax Office brings positive and significant effect on taxpayer's compliance. However, Taxpayer awareness does not bring significant effect on Taxpayer's compliance.

Keywords: *Understanding on Taxation, awareness of Taxpayer, service quality and the compliance of Taxpayer.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Dasar (UUD) pajak merupakan sumber pendapatan negara dan rakyat harus melakukan iuran (bersifat memaksa) ke kas negara dengan tanpa mendapat jasa timbal yang ditunjukkan secara langsung (kontraprestasi) (Mardiasmo, 2019). Oleh karena pentingnya pajak akan perkembangan nasional, perlunya perhatian khusus pemerintah dalam melakukan peningkatan jumlah wajib pajak aktif, akan tetapi dalam perkembangannya lebih sering terjadi penurunan jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak. Banyak faktor yang menyebabkan naik turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi, beberapa diantaranya yaitu kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan belum cukup memuaskan.

Dari data KPP Pratama Batam Selatan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar namun dalam persentase tingkat pelaporan SPT tidak mengalami peningkatan yang signifikan.

Dalam penelitiannya (Suyanto & Pratama, 2018) mengatakan perlu adanya peningkatan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran dan

pengetahuan pengetahuan bagi wajib pajak yang baru mendaftar. Adapun beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui mengapa pentingnya pembayaran pajak, fungsi akan pembayaran pajak dan pelaporan. Disamping itu kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah sangat berpengaruh oleh kesadaran yang rendah. Meskipun sanksi pajak telah ada guna memicu tingkat kepatuhan.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait kepatuhan wajib pajak memiliki hasil yang berbeda-beda, yaitu (Firdaus & Pratolo, 2020), (Hapsari & Kholis, 2020), (Fitria & Supriyono, 2019), (Herlina, 2020), (Rianty & Syahputepa, 2020), (Pebrina & Hidayatulloh, 2020), (Hazmi, Suhendro, & Dewi, 2020) dan (Syafira & Nasution, 2021). Dari penelitian tersebut disimpulkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi diantaranya yaitu, pemahaman, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh pemahaman, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

pribadi.

KAJIAN TEORI

2.1 Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1, kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi yang bersifat memaksa, dengan tanpa mendapat imbalan secara langsung (kontraprestasi).

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia mendukung pemerintah untuk melakukan strategi yang dapat mendorong wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak (Firdaus & Pratolo, 2020).

2.3 Pemahaman Wajib Pajak

Apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik dapat mempermudah memenuhi kewajiban perpajakan, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak (Fitria & Supriyono, 2019).

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib ppajak merupakan kondisi wajib pajak memahami kewajiban perpajakan harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku, mengetahui fungsi pajak dan sadar untuk membayar pajak (Hapsari & Kholis, 2020).

2.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Terjadinya penurunan dan kenaikan kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada motivasi seorang wajib pajak. Sama seperti pemaparan oleh (Herlina, 2020) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayan memiliki peranan yang sangat penting dan cukup mempengaruhi wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Teknik dalam mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi yang diolah menggunakan bantuan program SPSS 25. Populasi pada penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 1001 wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Tabel 1. Analisis Deskriptif Statistic
Statistics

		Kepatuhan WajibPajak Pribadi	Pemahaman WajibPajak Pribadi	Kesadaran WajibPajak Pribadi	Kualitas Pelayanan Pajak
N	Valid	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0
Mean		19.67	19.55	19.04	18.91
Std. Deviation		2.205	2.532	2.107	2.405
Minimum		15	12	12	13
Maximum		24	24	23	24

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Dari tabel 1 disimpulkan bahwa kepatuhan wajib wajib pajak pribadi nilai standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata 2.205 < 19.67, ini mengindikasikan jawaban responden terkait kepatuhan wajib pajak pribadi merata. Pemahaman wajib pajak nilai standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata 2.532 < 19.55, ini mengindikasikan jawaban responden terkait pemahaman wajib pajak

merata. Kesadaran wajib pajak nilai standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata 2.107 < 19.04, ini mengindikasikan jawaban responden terkait kesadaran wajib pajak merata. Kualitas pelayanan pajak nilai standar deviasinya lebih kecil dari nilai rata-rata 2.405 < 18.9, ini mengindikasikan jawaban responden terkait kualitas pelayanan pajak merata.

4.2 Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel / Indikator	Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y.1	.000	<0.05	Valid
Y.2	.000	<0.05	Valid
Y.3	.000	<0.05	Valid
Y.4	.000	<0.05	Valid
Y.5	.000	<0.05	Valid
Pemahaman Wajib Pajak (X1)			
X1.1	.000	<0.05	Valid
X1.2	.000	<0.05	Valid
X1.3	.000	<0.05	Valid
X1.4	.000	<0.05	Valid
X1.5	.000	<0.05	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X2)			
X2.1	.000	<0.05	Valid
X2.2	.000	<0.05	Valid
X2.3	.000	<0.05	Valid
X2.4	.000	<0.05	Valid
X2.5	.001	<0.05	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)			
X3.1	.000	<0.05	Valid
X3.2	.000	<0.05	Valid
X3.3	.000	<0.05	Valid
X3.4	.001	<0.05	Valid
X3.5	.012	<0.05	Valid

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item disimpulkan seluruh item pernyataan valid. pertanyaan memiliki nilai p value < 0.05 maka

4.3 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	20

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel variabel memiliki tingkat kehandalan yang cukup memiliki nilai alpha > 0.6 maka disimpulkan seluruh tinggi untuk mengukur jawaban dari responden.

4.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82641987
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.041
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 4 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.200 > 0.05, disimpulkan penelitian terindikasi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pemahaman Wajib Pajak Pribadi	.765	1.307
	Kesadaran Wajib Pajak Pribadi	.710	1.409
	Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Pribadi	.892	1.121

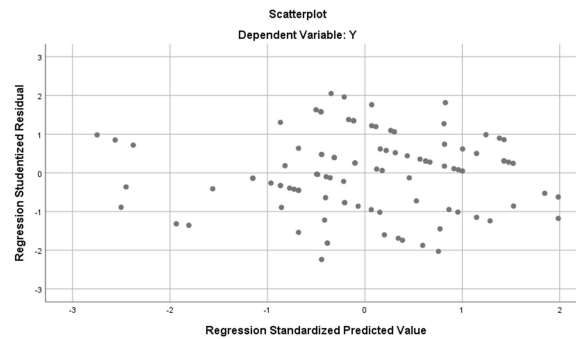
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi
(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 5 menunjukkan nilai VIF variabel pemahaman wajib pajak pribadi sebesar 1.307, variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1.409 dan variabel kualitas pelayanan wajib pajak sebesar 1.121.

Semua variabel independen memiliki nilai VIF lebih dari > 10, maka disimpulkan tidak terjadi korelasi antar variabel tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Dari gambar, terlihat bahwa grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik tidak menyebar dan

memiliki pola, maka dapat disimpulkan bahwa terjadinya heteroskedastisitas.

4.5 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Parameter Estimates with Robust Standard Errors

Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Parameter	B	Robust Std. Error ^a	T	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Intercept	6.361	1.895	3.356	.001	2.600	10.123
PemahamanWajibPajak	.292	.086	3.393	.001	.121	.463
KesadaranWajibPajak	.171	.115	1.495	.138	-.056	.399
KualitasPelayananPajak	.229	.092	2.494	.014	.047	.412

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 6 dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

4.6 Uji Hipotesis

1. Uji T

Dari tabel 6 diketahui nilai sig X1 terhadap Y $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.393 > t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Kemudian nilai

$$Y = 6.361 + 0.292X_1 + 0.171X_2 + 0.229X_3$$

sig X2 terhadap Y $0.138 > 0.05$ dan nilai t hitung $1.495 < t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa X2 tidak berpengaruh pada Y. Serta nilai sig X3 terhadap Y $0.014 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.494 > t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

Tabel 7. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.637	3	50.879	14.795	.000 ^b
	Residual	333.581	97	3.439		
	Total	486.218	100			

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayananPajak, PemahamanWajibPajak, KesadaranWajibPajak

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

2. Uji F

Tabel 7 menunjukkan nilai sig untuk pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

terhadap Y adalah $0.000 < 0.05$, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.314	.293	1.854

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayananPajak, PemahamanWajibPajak, KesadaranWajibPajak

(Sumber : Hasil Output SPSS V25, 2023)

Tabel 8 menunjukkan nilai adjusted R Square sebesar 0.293. Artinya variabel dependen dalam penelitian ini dipengaruhi oleh semua variabel independen dalam penelitian ini sebesar 31.4% dan 68.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

4.7 Pembahasan

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil penelitian berdasarkan hasil Uji T variabel pemahaman wajib pajak memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dibandingkan alpha, dan dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (Fitria & Supriyono, 2019) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Batam Selatan rata-rata memahami perpajakan dengan baik. Diharapkan agar wajib pajak semakin meningkatkan pemahaman

sehingga dapat meningkatkan pembangunan negara melalui perpajakan.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil penelitian berdasarkan hasil Uji T variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih besar dibanding alpha, dan dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pribadi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran wajib pajak pribadi akan peraturan perpajakan dan yang mengakibatkan semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitiannya yang dilakukan di wilayah KPP Pratama Karanganyar (Hapsari & Kholis, 2020) turut berkesimpulan bahwa wajib pajak belum menunjukkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak sebagai pembangunan nasional. Dari hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dilakukan sanksi pajak agar wajib pajak dapat patuh pada peraturan perpajakan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Hasil penelitian berdasarkan hasil Uji T variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dibanding alpha, dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu (Herlina, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, M. A., & Pratolo, S. (2020). *Pengaruh Kemanfaatan E-Filing, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman*. 4(1), 68–78. <https://doi.org/10.18196/rab.040154>
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). *Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. 1(1), 47–54.
- Hapsari, A., & Kholis, N. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar*. 4(1), 56–67. <https://doi.org/10.18196/rab.040153>
- Hazmi, M. Z., Suhendro, S., & Dewi, R. R. (2020). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta*. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28–40.
- Herlina, V. (2020). *Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci*. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252–263.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (D. Arum (E). ANDI (Anggota IKAPI).
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). *Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13–25.
- Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). *Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 139–158.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). *Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79–91.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.