

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SURABAYA**

**Imas Hanum Fauzia<sup>1)</sup> Ibrahim Lingga<sup>2)</sup> Haris Sunarto Hasan<sup>3)</sup>**  
Program Studi/Jurusan Akuntansi  
Institute Kesehatan dan Bisnis Surabaya  
Jl. Medokan Semampir Indah no.27 Surabaya, 60119  
Email : imhanum6@gmail.com

**ABSTRACT**

*The taxpayers' awareness to pay taxes on time will affect the level of taxpayer compliance. Not all of the taxpayers can understand the rules and procedures of the correct tax report implementation. Lack of understanding of tax regulations makes taxpayers disobedient.*

*The objectives of this study is to know and explain the influence of Taxpayer Awareness, Quality of Service, and Understanding of Tax Regulations simultaneously and partially. Questionnaire is the 100 individual taxpayers who have been censused in National Tax and registered at KPP Pratama Surabaya Rungkut were selected based on accidental sampling or convenience sampling. Data analysis used Descriptive Statistics, Instrument Test, Classical Assumption Test and Multiple Linear Regression.*

*The study shows that the variables Taxpayer Awareness, Service Quality, and Understanding of Tax Regulations have a significant effect on individual taxpayer compliance simultaneously at KPP Pratama Surabaya Rungkut.*

**Keywords:** *Taxpayers' Awareness, Service Quality, Understanding of Tax Regulations, Taxpayers' Compliance.*

**ABSTRAK**

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak semua wajib pajak dapat memahami aturan maupun prosedur implementasi pelaporan pajak yang benar. Kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan menjadikan wajib pajak tidak patuh.

Adalah untuk Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan dan parsial. Teknik pengumpulan menggunakan kuesioner. Pengambilan responden dengan jumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di Sensus Pajak Nasional dan terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Analisis data menggunakan Statistik Deskriptif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda.

Penelitian menunjukkan secara simultan variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

**Kata kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial, untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Buktinya, kontribusi pajak dalam APBN sejak tahun 2019 sampai tahun 2021 terus meningkat. Pada tahun 2019 saja kontribusi pajak sudah 45,39% (Rp810,75 triliun), lalu tahun 2020 menjadi **83,54%** (Rp.1.865,7), tahun 2021 menjadi Rp1.231,87 triliun, artinya bahwa kelangsungan hidup bernegara didominasi dan ditentukan dari besarnya penerimaan pajak.

Data Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sebesar 60%, wajib SPT PPh 2016 sejumlah 61%, wajib SPT PPh 2017 sebesar 73%, wajib SPT PPh 2018 sejumlah 71%, dan wajib SPT PPh 2019 yakni 73%. Adapun otoritas pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2020 sebesar 80% dari total 19 juta wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) badan maupun WP orang pribadi, termasuk WP karyawan.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan pajaknya akan memberikan dampak terhadap pencapaian target penerimaan pajak KPP Pratama Kota Surabaya. Kesadaran wajib pajak yang sangat rendah ini bisa terlihat berdasarkan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak (Siti Musyarofah dan Adi Purnomo, 2008). Indikator kesadaran wajib pajak adalah mengetahui dan memahami fungsi pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela, menghitung membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak akan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan semakin wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar

peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Pendapat (Syahril, 2013) menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain dari implementasi kebijakan-kebijakan kongkrit, seperti *sunset policy* dan Sensus Pajak Nasional yang telah digulirkan dengan tujuan peningkatan pendapatan dari sektor pajak, juga harus diiringi dengan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dianggap penting karena sejak reformasi perpajakan pemerintah mengubah kebijakan sistem pemungutan pajak *official assesment* menjadi *self assesment sistem*, *Self assesment sistem* menekankan pemberian wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang jadi fungsi pemerintah adalah hanya melakukan pelayanan, pengawasan dan pembinaan secara maksimal terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, hal ini mewajibkan wajib pajak harus mengetahui tentang semua dalam melaksanakan kewajiban wajib pajaknya, maka wajib pajak perlu mengetahui tentang ilmu perpajakan baik pengetahuan tentang perhitungan penyetoran sampai dengan pelaporan besarnya kewajiban pajak yang terutang oleh sebab itu pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak diambil direktorat jenderal pajak merupakan salah satu langkah kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus berkualitas, tidak hanya pada persoalan melayani ketika proses penyetoran dan penagihan pajak, akan tetapi juga terkait dengan segala aktivitas yang mencakup perpajakan termasuk bagaimana memberikan informasi dan pemahaman perpajakan terhadap subjek pajak. Sehingga, akan dapat memberikan pengaruh pula terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Evrida (2021) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Senapelan Kota Pekanbaru.

Penelitian Mustofa et al (2016) tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013). Hasil penelitian menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan dan asas keadilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian secara simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti melakukan dan mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya”**.

Mengacu pada uraian singkat diatas, maka rumusan masalah yang peneliti tetapkan:

- 1) Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
- 2) Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tujuan penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya:

- 1) Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 2) Mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kontribusi teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti secara empirik pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta dapat diketahui signifikansi dan variabel mana yang paling dominan antara pelaksanaan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

Kontribusi Praktis

- a) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti lain yang berminat melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya terkait dengan bidang dan topik permasalahan yang serupa.

- b) Bagi Pemerintah (Dirjen Pajak) Memberikan bahan masukan serta informasi yang bermanfaat bagi Dirjen Pajak dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1998).

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Wilayah Kota Surabaya pada Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang telah disensus pajak dan terdaftar pada KPP Pratama Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang terdaftar dan telah di Sensus Pajak oleh KPP Pratama Surabaya.

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu kesadaran wajib Pajak, kualitas pelayanan perpajakan, tingkat pemahaman peraturan perpajakan, lingkungan wajib Pajak berada serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Skala pengukuran Menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran skala Likert ini menggunakan lima penilaian berupa kata-kata yang dimulai dengan skor tertinggi (5) sampai skor terendah (1), antara lain:

- 1) Sangat Setuju (SS) = (5)
- 2) Setuju (S) = (4)
- 3) Ragu-ragu (RR) = (3)
- 4) Tidak Setuju (TS) = (2)
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) = (1)

Sampel Peneliti menggunakan teknik *Accidental sampling* atau *Convenience Sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007:122).

$$n = \frac{N}{1 + N(\alpha)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$\alpha$  = eror atau tingkatan kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir.

Tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%.

Perhitungan Sampel :

$$\begin{aligned} & \frac{19.076}{19.076(0,1^2) + 1} \\ & = 99,4 \\ & = 99 \text{ responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel yang diambil peneliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di Sensus Pajak Nasional dan terdaftar di KPP Pratama Surabaya.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Surabaya. Profile responden laki-laki sebanyak 27 orang (27%), sedangkan responden perempuan sebanyak 73 orang (73%). Sedangkan berdasarkan usia responden berusia 17 hingga 22 tahun sebanyak 22 orang (22%), responden berusia di atas 24 hingga 30 tahun sebanyak 58 orang (58%), responden berusia di atas 31 hingga 37 tahun sebanyak 18 orang (18%), responden berusia di atas 38 hingga 44 tahun sebanyak 2 orang (2%).

**1. Hasil Uji Validitas Data**

Item	Koefisien Korelasi (r)	Keputusan
X1.1	0.701	Valid
X1.2	0.743	Valid
X1.3	0.785	Valid
X1.4	0.8	Valid

X2.1	0.667	Valid
X2.2	0.797	Valid
X2.3	0.847	Valid
X2.4	0.813	Valid
X2.5	0.85	Valid
X3.1	0.747	Valid
X3.2	0.788	Valid
X3.3	0.503	Valid
X3.4	0.74	Valid
Y.1	0.761	Valid
Y.2	0.871	Valid
Y.3	0.9	Valid
Y.4	0.878	Valid
Y.5	0.839	Valid
Y.6	0.817	Valid

Sumber: Hasil oleh data SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel 4.10 seluruh item penelitian dikatakan valid, dimana angka koefisien korelasinya (r hitung) lebih besar dari rtabel (nilai kritis) 0.195 dengan jumlah sampel penelitian 100 respondendan  $\alpha$ : 0,05. Hal ini berarti tiap-tiap item variabel motivasi kerja, variabel beban kerja dan kinerja karyawan adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**2. Hasil Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih dari atau sama dengan 0,6. Rekapitulasi hasil uji reliabilitas diuraikan pada tabel di bawah ini:

Variabel	Koefisien Alpha	Keputusan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.801	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.805	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)	0.776	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.806	Reliabel

Sumber : Hasil olah data, SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel 4.11, seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel, dimana angka koefisien Alpha dari keempat variabel > 0,6. Hal ini berarti jawaban responden atas

pertanyaan mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diandalkan (reliabel), dalam arti jawaban mereka tidak mengarah kepada jawaban-jawaban tertentu sehingga apabila dilakukan penelitian sejenis pada waktu yang berbeda maka responden akan memberikan jawaban yang sama dengan penelitian saat ini.

**3. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan *one sample kolmogrov smirnov test*, dengan syarat jika tingkat sig (2-tailed) $>0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika asymp sig (2-tailed) $<0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.79555161
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.070
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.183

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Hasil olah data, SPSS (2023)

**4. Uji Multikolinieritas**

Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang menghasilkan nilai  $< 10$ , maka dapat disimpulkan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.478	2.093
	X2	.475	2.107
	X3	.786	1.272

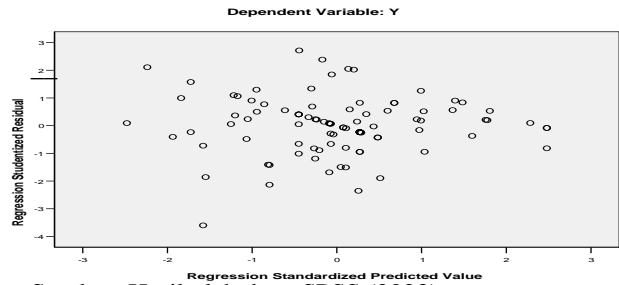
Sumber: Hasil olah data, SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 4.13 Nilai VIF dibawah 10 dan Nilai *Tolerance* mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013:57).

**5. Uji Heterokedastisitas**

Uji ini digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain.

**Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas**  
Scatterplot



Sumber: Hasil olah data, SPSS (2023)

Berdasarkan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya diperoleh pola yang menyebar antara angka -3 hingga 3, yaitu titik-titik tidak mengumpul di angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heterokedastisitas (Ghozali, 2013:69).

**6. Analisa Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.430	2.839

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data, SPSS (2023)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,448. Besaran  $R^2$  tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 44,8% terhadap variabel kinerja karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 55,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model persamaan.

**7. Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	627.294	3	209.098	25.945	.000 <sup>a</sup>
	Residual	773.696	96	8.059		
	Total	1400.990	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data, SPSS (2023)



## 8. Hasil Uji t

**Table 4.16 Hasil Uji Parsial**

Variabel	T tabel	T hitung	Signifikansi	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	1.984	2.589	0.011	H <sub>a</sub> diterima
Kualitas Pelayanan	1.984	-0.253	0.801	H <sub>a</sub> diterima
Pemahaman Peraturan Perpajakan	1.984	6.026	0.000	H <sub>0</sub> diterima

Sumber: hasil olah data, SPSS (2023)

### 1) Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )

Hasil pengujian dengan menggunakan test satu arah, derajat bebas  $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$  dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2.589, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) adalah signifikan pada taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal ini bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Hasil pengujian dengan menggunakan test satu arah, derajat bebas  $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$  dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0.253, karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah tidak signifikan pada taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal ini bermakna bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3) Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_3$ )

Hasil pengujian dengan menggunakan test satu arah, derajat bebas  $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$  dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 6.026, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_3$ ) adalah signifikan pada taraf nyata  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal ini bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan analisis uji F menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis Pertama diterima.

Temuan penelitian menunjukkan jika Kesadaran Wajib Pajak sangat tinggi atau sangat baik, Kualitas Pelayanan sangat baik dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tinggi atau baik maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut akan sangat tinggi. Artinya jika kesadaran wajib pajak seperti menaati peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak secara sukarela, membayar pajak tanpa paksaan, memiliki rasa bertanggung jawab semakin tinggi, adanya Kualitas Pelayanan Perpajakan yang meliputi : petugas yang profesional dalam membantu kebutuhan yang diperlukan dengan sopan, menyiapkan informasi dan ketentuan perpajakan secara detail semakin baik serta tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan seperti Pengetahuan terkait system Self-assesment, pengetahuan mengenai fungsi dan sanksi semakin tinggi maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi.

Temuan penelitian sesuai dengan Teori perilaku terencana (Nurlis & Kamil, 2015) menunjukkan bahwa individu akan melakukan tindakan atau perilaku berdasarkan atas niat yang berasal dari dalam dirinya sendiri. Niat ini sama halnya dengan kesadaran yang tumbuh dari dalam diri sendiri untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku. Wajib pajak yang memiliki niat untuk membayar pajak berarti

wajib pajak tersebut sadar bahwa dengan membayar pajak dapat membantu pemerintah memberikan kehidupan yang lebih sejahtera kepada masyarakat sehingga mendorong dirinya untuk melakukan kewajibannya dengan patuh.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua ditolak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak bukan merupakan factor penentu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Hal ini dikarenakan responden atau wajib pajak dalam tata cara perpajakan bagi wajib pajak tidak mudah untuk memahami sistem yang berbasis elektronik. Pembayaran pajak yang diterapkan dengan menggunakan sistem pembayaran, penyetoran dan pelaporan yang berbasis elektronik seperti, e-filing, e-SPT dan lain sebagainya dianggap bahwa hal ini menyulitkan bagi wajib pajak itu sendiri yang kurang paham dengan menggunakan teknologi.

Adanya ketidakpercayaan wajib pajak terhadap fiskus dapat menghambat peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sangat baik. Namun, wajib pajak memandang bahwa adanya pembayaran pajak ini memberatkan bagi mereka, bukan karena pelayanan fiskus yang baik sehingga menambak kepatuhan wajib pajak. Hal inilah yang membuat wajib pajak cenderung terpaksa memenuhi kewajiban perpajakannya karena, adanya sanksi yang dibebankan kepada mereka. Bukan karena keberadaan fiskus ataupun kemudahan sistem yang diterapkan. Kemudahan dalam prosedur pembayaran pajak tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena pelayanan yang diberikan fiskus tidak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Pemahaman

Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua diterima.

Hasil Penelitian ini memperkuat hasil Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Mustofa et al (2016) yang menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan dan asas keadilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian secara simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji statistik maupun kondisi empiris diketahui bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis Pertama diterima. Hal ini menunjukkan jika Kesadaran Wajib Pajak sangat tinggi atau sangat baik, Kualitas Pelayanan sangat baik dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tinggi atau baik maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut akan sangat tinggi.

2. Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi.

3. Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua ditolak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak bukan merupakan faktor penentu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Berdasarkan pada hasil penelitian dan kondisi empiris diketahui bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap

kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut, yang berarti Hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak merupakan factor penentu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Manik Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana: Skripsi.,
- Bernardin C Russel. 2005. Organizational Behaviour. McGraw-Hill, Irwin
- Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Skripsi. Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra
- Evrída, S.R.G. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Economics, Accounting and Business Journal, Vol. 1 No. 1, Hlm. 284-294
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Jatmiko, A. N. 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 Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Mahfud. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 6, 1 - 9.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Volume 6, No.1.
- Mustofa, F.A., Ketahadi dan Maulinarhadi, M.R. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*|Vol. 8 No. 1
- Nugroho dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 2, hal. 1-11*
- Nelsi Arisandy. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Nurlis, & Kamil, I. 2015. The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties, and Tax Authorities Services on The Tax Compliance: (Survey on the individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Reasearch Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 106-111
- Palil, Mohd. R. 2004. Taxpayers Knowledge: a Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Journal of Accounting and Finance*, Vol. 7, No. 1.
- Rahayu, S. K., & Suhayati, E. 2010. *Perpajakan, Teori, dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, S. K. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2018. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan*,



- Pelaku Bisnis dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Riyanti, M dan Syahputera, R. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*. Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25
- Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesalahan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Santi, A. N. 2012. "Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Simanjuntak, Timbul H dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES
- Siti Musyarofah dan Adi Purnomo. 2008 Pengaruh Kesadaran dan Persepsi Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi Kasus pada KPP Gubek Surabaya)". *JAMBSP Vol. 5 No. 1 – Oktober 2008: 34 – 50*
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1),105-121
- Susmita, P. R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14, 1239 - 1269
- Susmita dan Supadmi (2016) Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2, 1239-1269.
- Syahril, Farid. 2013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)". *Jurnal*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang – Undang* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 211, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4953).
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262).
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*
- Widyantari, N. P. D., Wahyuni, M. A., & Sulindawati, N. L. E. G. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja, 8(2).
- Widigdo.2008. *Pengenalan Pajak (teori dan aplikasi)*. Gramedia Pustaka, Jakarta. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Witono, B. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7, No. 2, hal.196-208.
- Zain, M. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, V. A. 2004. *Service Quality Dimensions. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil Education.