

---

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN  
KEPUASAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING**

Muhamad Rizal Aditya

[rizaladitya1315@gmail.com](mailto:rizaladitya1315@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Judi Budiman

Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas di Kantor Pratama Semarang Barat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive accidental sampling dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (3) Kualitas pelayanan fiskal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (5) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (6) Kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi kepatuhan.*

***Kata kunci : kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi***

**ABSTRACT**

*This research aimed to examine the inter-relationship quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction. This research used quantitative method. The population in this research is the UMKM individual taxpayers who has a free business in the Kantor Pratama Semarang Barat from 2018 to 2019. Sampling technique in this research is purposive accidental sampling and number of respondents was 100 respondents. The results showed that: (1) The quality of tax service services has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (2) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (3) Fiscal service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (4) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (5) tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (6) Individual taxpayer satisfaction has a*

*positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

***Keywords : quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction.***

## PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber pendapatan suatu negara yang memiliki potensi besar dalam mendukung program kerja pemerintah dalam melakukan perubahan sehingga tujuan pemerintah bisa tercapai. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara. Kontribusi pajak dalam menopang pembiayaan, penyelenggaraan, dan pembangunan nasional suatu negara membutuhkan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Melalui kewajiban dalam membayar pajak, warga negara telah memberi bantuan yang juga merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Di Indonesia, jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Dengan bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Nurmantu, (2005) (dalam Suyanto dan Pratama, 2018) bahwa saat ini pemerintah terus berupaya agar penerimaan pajak bisa maksimal. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan sistem *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu definisi untuk wajib pajak yang memenuhi semua hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari

wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan memberikan kepercayaan tersebut kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terutangnya dan pegawai pajak yang hanya berfungsi untuk mengawasi, maka hal tersebut dapat menciptakan rasa kepedulian dan tanggung jawab yang tinggi dari wajib pajak terhadap kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan nomor 119/PMK.08/2016 Wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia perpajakan Indonesia, 1997: 179). Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Widyastuti, 2015). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus terhadap wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Saat ini banyak instansi yang sedang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, karena secara tidak langsung pelayanan dapat memberi kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau

perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan fiskus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kesadaran masyarakat untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Penilaian yang baik dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran masyarakat wajib pajak di Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi karena akhir-akhir ini masyarakat wajib pajak kurang tertib dalam membayar pajak yang diakibatkan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak.

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian

positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku (Septarini 2015)

Undang-undang sudah mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi merupakan hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan (Jatmiko, 2006 dalam Arisandy, 2017). Penerapan sanksi pajak merupakan salah satu cara yang terbaik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan maka wajib pajak akan takut jika tidak membayar pajak. Akan tetapi sanksi yang diberikan harus tegas dan sesuai dengan pelanggaran pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi administrasi pada umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang telah diatur dalam undang-undang pajak. Misalnya wajib pajak tidak atau terlambat dalam menyampaikan laporan pajaknya, terlambat membayar pajak sesuai batas waktu yang telah ditentukan, atau wajib pajak salah dalam melakukan perhitungan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Sedangkan sanksi pidana

pada umumnya diterapkan kepada wajib pajak yang telah melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak. Sanksi pidana diterapkan karena adanya unsur unsur kesengajaan yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara.

Menurut penelitian terdahulu oleh Brata, dkk (2017), Dina Fitri Septarini (2015) bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh R. A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe HapsariKurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016) bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh Setiyoningrum, dkk (2014) bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh Wilda (2015) bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Karnedy dan Hidayatullah (2019) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Rangkuti (2012) bahwa kepuasan dapat ditinjau dari dua variabel, yaitu kepuasan wajib pajak dan jasa yang diharapkan, artinya bahwa meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga memunculkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut didukung penelitian Erawati dan dan Ratnasari (2018), Hendri dan Hotang (2019), Harlim (2019) bahwa kepuasan mampu memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Biellant (2018) yang menggunakan kepuasan wajib pajak menjadikan sebagai variabel intervening. Hal yang membedakan peneliti ini dengan penelitian Tanilasari dan Gunarso (2017) terletak pada alat atau metode yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan path analisis yang mengacu pada penelitian Ariani dan Biellant (2018).

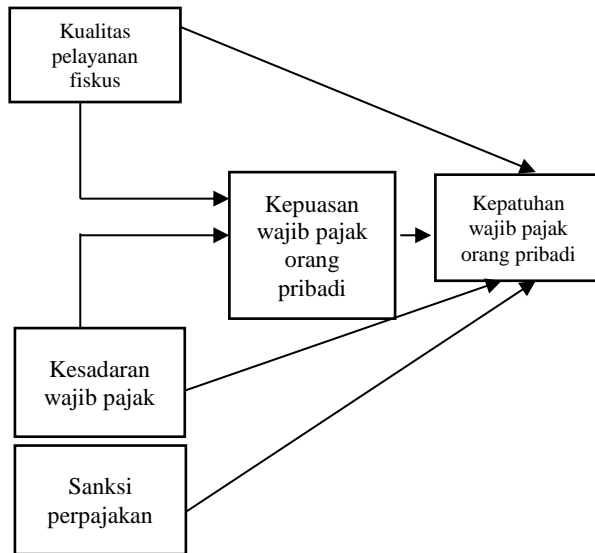
## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian yang menjelaskan atau explanatory research yang melalui penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Dalam hal ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang memiliki usaha bebas di wilayah Kantor Pratama Semarang Barat tahun 2018 hingga 2019 sebesar 68.301 wajib pajak (KPP Semarang Barat, 2020).

Selanjutnya sampel yang diambil berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi, yaitu wajib pajak orang pribadi UMKM yang melakukan usahanya di wilayah KPP Pratama Semarang Barat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Accidental Sampling*. Teknik *Purposive* dalam penelitian ini mengkhususkan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang memiliki usaha bebas yaitu pengusaha UMKM yang melaporkan di KPP Pratama Semarang Barat minimal melakukan usaha di atas

satu tahun. Sedangkan teknik *accidental* dilakukan untuk mencari kemudahan dalam menentukan responden, dengan asumsi populasi memiliki karakteristik yang sama.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif, kemudian dilakukan analisa berdasarkan metode statistik dan data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk mempermudah dalam menganalisa.

**METODE PENELITIAN POPULASI DAN SAMPEL**

**Populasi**

Menurut Sugiyono (2012) populasi wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang memiliki usaha bebas di wilayah Kantor Pratama Semarang Barat tahun 2018 hingga 2019

sebesar 68.301 wajib pajak (KPP Semarang Barat, 2020).

**Sampel**

Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap dapat mewakili dari keseluruhan populasi. Hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebesar 100 wajib pajak orang pribadi, yaitu wajib pajak orang pribadi UMKM yang melakukan usahanya di wilayah KPP Pratama Semarang Barat.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012). Teknik Purposive dalam penelitian ini mengkhususkan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang memiliki usaha bebas yaitu pengusaha UMKM yang melaporkan di KPP Pratama Semarang Barat minimal melakukan usaha di atas satu tahun. Sedangkan teknik accidental dilakukan untuk mencari kemudahan dalam menentukan responden, dengan asumsi populasi memiliki karakteristik yang sama

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Reliability**

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha.

**Tabel 1**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
----------	----------------	------------

Kualitas pelayanan fiskus	0,892	Reliabel
Kesadaran wajib pajak	0,893	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,906	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,886	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,881	Reliabel

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas masing-masing variabel baik yaitu kualitas pelayanan khusus sebesar 0,892, kesadaran wajib pajak sebesar 0,893, sanksi perpajakan sebesar 0,906, kepuasan wajib pajak orang pribadi 0,886 dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,881. Dari hasil diatas semua variabel mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60. Artinya dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya.

**Uji Normalitas**  
**Tabel 2**

**Model 1**

<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>
0.59	0.200

**Model 2**

<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>
0.54	0.200

Pada tabel 2 diatas dapat dilihat

besarnya nilai Kolmogrov-Smirnov adalah 0,59 dan 0,54 dengan signifikansi 0,200 yang lebih besar dari alpha (0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas**  
**Tabel 3**

**Model 1**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan fiskus	0.645	1.551
Kesadaran wajib pajak	0.645	1.551

**Model 2**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan fiskus	.589	1.698
Kesadaran wajib pajak	.528	1.896
Sanksi Perpajakan	.663	1.509
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	.516	1.938

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas dari kedua model tersebut mempunyai nilai VIF yang berada jauh di bawah angka 10 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan tidak mengandung masalah multikolinieritas.

**Uji Heterokedastisitas**  
**Tabel 4**

**Model 1**

Variabel	Signifikansi	Keterangan

Kualitas pelayanan fiskus	0,443	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kesadaran wajib pajak	0,155	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi dengan arah positif.

**Model 2**

$$Y_2 = 0,239 X_1 + 0,265 X_2 + 0,160 X_3 + 0,289 Y_1$$

Persamaan tersebut mendapatkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki koefisien regresi dengan arah positif.

**Model 2**

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas pelayanan fiskus	0,052	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kesadaran wajib pajak	0,157	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,534	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,740	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada variabel yang signifikan terhadap nilai residualnya. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas.

**Path Analysis**

**Model 1**

$$Y_1 = 0,279 X_1 + 0,430 X_2$$

Persamaan tersebut mendapatkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus dan

**Tabel 5**

**Hubungan Antara Variabel**

Variabel	t-statistic	Sig.
Kualitas pelayanan fiskus	0,987	0,326
Kesadaran wajib pajak	2,818	0,006
Sanksi Perpajakan	2,957	0,004
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	2,001	0,048
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	3,187	0,002

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

**Hipotesis Pertama**

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 2.867 dan signifikansi sebesar 0,005. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 1 diterima.



### **Hipotesis Kedua**

Hasil pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 4.407 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 2 diterima.

### **Hipotesis Ketiga**

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 2.818 dan signifikansi sebesar 0,006. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima

### **Hipotesis Ke Empat**

Hasil pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 2.957 dan signifikansi sebesar 0,004. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 4 diterima.

### **Hipotesis Kelima**

Hasil pengujian pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 2.001 dan signifikansi sebesar 0,048. Nilai signifikansi pengujian

tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 5 diterima

### **Hipotesis Keenam**

Hasil pengujian pengaruh kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t sebesar 3.187 dan signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti hipotesis 6 diterima.

### **Uji Sobel**

Model penelitian memberikan adanya pengaruh tidak langsung efek tidak langsung adalah efek yang muncul melalui variabel intervening. Uji intervening dilakukan dengan menggunakan uji sobel. Pengujian intervening merupakan pengujian terhadap  $b_1$  dan dilanjutkan dengan  $b_2$  dengan menggunakan rumus sobel.

Hasil perhitungan uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan wpop dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wpop dimana diperoleh nilai t sebesar 2,1208 dengan p-value sebesar  $0,017 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Hasil perhitungan uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan wpop

dapat memediasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wpop dimana diperoleh nilai t sebesar 2,5735 dengan p-value sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kepuasan wajib pajak orang pribadi.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh KPP akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kualitas pelayanan secara umum berkaitan dengan beberapa dimensi-dimensinya sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptoo (2012). Di sisi lain wajib pajak nampaknya akan terlalu peduli pada pelayanan yang diberikan oleh KPP. Ketika KPP menawarkan layanan dengan keandalan layanan yang lebih baik, konsumen akan puas mereka akan membuat kata-kata positif. Penting bagi penyedia layanan untuk mengetahui bahwa layanan gagal karena alasan kesalahan manusia yang pada gilirannya akan mempengaruhi keandalan layanan dan karenanya mengurangi kepuasan yang berakhir pada berkurangnya kepatuhan membayar pajak.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, pegawai KPP harus mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan wajib pajak, mengambil tindakan memberikan layanan yang memadai atau merespons dengan cepat ke situasi di mana layanan diperlukan. Pegawai yang sabar dalam membantu wajib pajak

adalah responsif terhadap kebutuhan mereka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan dimana kualitas pelayanan merupakan suatu yang tidak berwujud, yang membutuhkan interaksi yang kuat antara wajib pajak dan penyedia layanan yaitu KPP.

Demikian, konsumen mengharapkan jaminan yang lebih besar dari penyedia jasa untuk selalu mempertimbangkan sebagai aktivitas usaha berbasis layanan, dengan demikian, jika kualitas layanan memenuhi harapan konsumen akan mengarah pada kepuasan yang berakibat pada kepuasan yang lebih besar (Tjiptono, 2012). Untuk tujuan meningkatkan kepercayaan wajib pajak, perusahaan dan karyawan yang profesional harus memastikan wajib pajak mendapatkan respons yang baik, hangat, dan cepat dari penyedia layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Biettant (2018), Ardyansyah, dkk (2016), maupun Silalahi, dkk (2016).

### **Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepuasan wajib pajak**

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran individu wajib pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Data deskriptif penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadahan membayar pajak secara rata-rata mendapatkan responden persepsi yang tinggi dari responden. Sebaliknya kesadaran membayar pajak yang dimiliki responden juga menunjukkan berada pada kategori tinggi.

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak merupakan bentuk rasa

yang ada dalam diri wajib pajak menyadari bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Kesadaran akan muncul seiring dengan perasaan akan tanggung jawab mereka. Kesadaran yang dimiliki seseorang menjadi dasar atas tindakan yang akan dan harus dilakukannya.

Adanya kesadaran yang tinggi yang dimiliki wajib akan kewajibannya akan mempengaruhi sikap positif wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian kesadaran membayar pajak akan memberikan sikap positif pada wajib pajak untuk membayar pajak sehingga kepatuhan akan semakin tinggi.

#### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan kantor pajak atau fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dapat menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Pemeriksaan pajak dengan konsep pelayanan yang mudah dan baik dapat menciptakan persepsi positif pada wajib pajak yang dapat mengarahkan pada penilaian positif dari wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian (Rianty, 2020) yang menghasilkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus nampaknya dapat membuka mata dan sikap pada wajib pajak. Pemeriksaan laba terhadap beban pajak yang diwajibkan kepada wajib pajak dengan benar turut membangun sikap para Wajib Pajak dalam menunaikan urusan perpajakannya. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Lianty dan

Kurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016), Ariani dan Biettant (2018), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Nababan dan Dwimulyani (2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widyana dan Putra (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran individu wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Brata, dkk (2015), Lianty dan Kurnia (2017), Tulenan (2017), Susmita dan Supadmi (2016), Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), dan Widyana dan Putra (2020). Namun dalam hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Karnedi dan Hidayatulloh (2019) dianggap bahwa kesadaran wajib pajak tidak menjadi pertimbangan ataupun pengaruh bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak merupakan bentuk rasa yang ada dalam diri wajib pajak menyadari bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Kesadaran akan muncul seiring dengan perasaan akan tanggung jawab mereka. Kesadaran yang dimiliki seseorang menjadi dasar atas tindakan yang akan dan harus dilakukannya. Adanya kesadaran yang tinggi yang dimiliki wajib akan kewajibannya akan mempengaruhi sikap positif wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian kesadaran

membayar pajak akan memberikan sikap positif pada wajib pajak untuk membayar pajak sehingga kepatuhan akan semakin tinggi.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variable Sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku untuk patuh dalam membayar pajak oleh wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak terbukti dapat membentuk niat untuk membayar pajak yang lebih besar, yang mana hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Tulenan, dkk, 2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan karena persepsi masyarakat masih menganggap bahwa sanksi yang dikenakan masih ringan.

Membayar pajak bukanlah sebuah tindakan sukarela, ada peraturan yang memaksa seseorang yang termasuk dalam wajib pajak untuk membayarkan sejumlah uang tertentu untuk disetorkan kepada Negara. Maka pemerintah juga akan melakukan upaya yang dianggap menjaga kejujuran dan kesungguhan wajib pajak untuk membayar pajak. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Dirjen pajak dinilai dapat memaksa wajib pajak untuk mau memenuhi kepatuhan perpajakannya. Hal ini tak lepas dari implikasi keberadaan sanksi yang diberlakukan atas ketidakpatuhan atau kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak akit pemeriksaan yang dilakukan oleh dirjen pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dapat menjadi satu alat yang efektif dalam menjaga kepatuhan wajib pajak untuk tetap membayar pajak dengan benar. Hasil ini mendukung penelitian Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Karnedy dan Hidayatullah (2019), Nababan dan Dwimulyani

(2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widyana dan Putra (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variable kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak oleh wajib pajak dengan arah pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diperoleh sebelumnya atas peraturan perpajakan dan pelayanan yang diberikan dapat juga terbukti untuk bentuk perilaku positif berupa kepatuhan untu membayar pajak. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Ariani dan Biettant, (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu halnya dengan penelitian Simamora (2019), Hendri dan Botang (2019)

Pengetahuan dan pemahaman merupakan salah satu sumber dari persepsi seseorang. Keberadaan pengetahuan dan pemahaman atas suatu obyek dapat memunculkan suatu persepsi pada diri individu. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sisten perpajakan dapat membuka wawasan pada seorang mengenai apa dan manfaat pajak secara umum. Persepsi positif dapat memunculkan sikap positif sehingga memunculkan cara pandang benar. Cara pandang yang benar dari wajib pajak dapat memberikan kesadaran pada wajib pajak akan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sebaliknya cara pandang yang negative karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak dan manfaatnya.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pengujian kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak pribadi. Kualitas pelayanan fiskus yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kesadaran wakib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak pribadi. Kesadaran wajib pajak kualitas yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak, pelayanan yang lebih baik dari petugas pajak mengenai perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Kesadaran wajib pajak kualitas yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Penerapan sanksi perpajakan yang lebih baik dari wajib pajak mengenai perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Adanya kepuasan yang diperlel wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil analisis selanjutnya dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah terutama instansi yang berwenang dalam pengelolaan pajak bisa untuk meningkatkan pelayanan, dikarenakan dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.
2. Pemerintah perlu meningkatkan kesadaran masyarakat atas

pembayaran pajak melalui sosialisasi dan program – program yang mana dapat menstimulus masyarakat agar lebih sadar terkait pentingnya fungsi pajak.

3. Pemerintah perlu melakukan penyuluhan yang berkaitan dengan denda, kenaikan pajak, bunga ataupun pidana bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam kewajibannya membayar pajak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariani, Marieta dan Biellant, Rubiattom 2019, Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak, Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi Dan Keuangan Publik 13(1):15
- Brata, Januar Dio, Yuningsih, Isna dan Kesuma, Agus Iwan, 2017, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi. Vol 19, No 1.
- Erawati Teguh dan Rita Ratnasari. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul). Jurnal Akuntansi. Vol. 6 No. 1 Tahun 2018.
- Hendri, dan Hotang, K. B. (2019). E-Filing, Pemahaman, Sanksi

- Perpajakan, Biaya kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Peribadi. JAAF (Jornal of Applied Accounting and Finance, 3(2).
- Karnedi, N., & Hidayatulloh, A., (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, 12(1), 1-9.
- Lianty, Meiska; Hapsari, Dini Wahjoe dan Kurnia. K, 2017, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Jurnal Riooset Akuntansi Kontemporer, Vol 9 N/ 2
- Rangkuti, Freddy. 2012. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Septarini, Dina Fitri, 2017, Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke, , Vol 6 No. 1
- Setiyoningrum, Ayu Try ; Tinangon, Jantje ; Wokas, Heince R.N, 2014, Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi, Vol 9, No 4
- Simamora, Patar, 2019, Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor), Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi, Vol 1, No 1
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, S., dan Pratama, Y. 2018. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 21(1), 139-158.
- Tanilasari, Yessica dan Gunarso, Pujo, 2017, Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan, Vol 3, No 1.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Widyastuti, E. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. Univesitas Muhammadiyah Surakarta