

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK

Vivin S. Manafe^{1*}, Nonce F. Tuati², Irwan³

^{1,2,3} Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Kupang

*E-mail: vivinmanafe@gmail.com

Abstract

This research aims to find out the factors that influence the level of compliance of individual taxpayers in fulfilling their tax obligations at KPP Pratama Kupang. The population in this study amounted to 134.047 who were registered individual taxpayers at KPP Pratama Kupang. The sampling technique is Accidental Sampling with a sample of 100 respondent individual taxpayers. The method used to collect data is the questionnaire method. Data analysis method used is descriptive analysis, classic assumption tests and multiple linear regression with the help of SPSS 21 program for windows. The results of research partially variable quality of taxation services have a positive and significant effect on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Kupang, it is proven by value tamount > ttable (2,190 > 1,98498) significance level of 0,031<0,05 and regression coefficient value of 0,185. Tax knowledge has a positive effect and significant effect on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Kupang, it is proven by value tamount > ttable (2,267 > 1,98498) significance level of 0,026<0,05 and regression coefficient value of 0,281. And Tax awareness has a positive effect and significant effect on compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Kupang, it is proven by value tamount > ttable (3,781 > 1,98498) significance level of 0,000<0,05 and regression coefficient value of 0,416. Based on simultaneous tests of three independent variables that have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, this is evidenced by the value Famount > Ftable (19,213 > 2,70) at the level of significance of 0,000<0,05.

Keywords: Quality of Taxation Service, Taxation Knowledge, Tax Awareness, Individual Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang yang telah ditetapkan dengan peraturan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat kontribusi secara langsung. Hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting karena berdampak pada besarnya penerimaan negara dari pajak. Disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak, namun masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak (Rantum et al, 2009).

Kantor pelayanan pajak pratama kupang mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada lima tahun terakhir dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Berdasarkan Data tersebut bahwa

tingkat kepatuhan tahun 2015 sebesar 43,49%, pada tahun 2016 tingkat kepatuhan mengalami kenaikan menjadi 49,94%. Tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 45,45% dan pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun drastis menjadi 39,78% dan pada tahun 2019 rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun menjadi 38,33%. Agar hal tersebut tidak terjadi terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Beberapa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan kesadaran masyarakat membayar pajak kemungkinan mempegaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini

adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 3) Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 4) Apakah kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

Tujuan Penelitian yaitu: 1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 2) Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 3) Mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Kupang, 4) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

Penelitian Jatmiko (2006) menyatakan bahwa hasil variabel pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Arum (2012) menyatakan bahwa hasil Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Rahayu & Lingga (2009) menyatakan bahwa hasil variabel Modernisasi sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis, untuk penelitian ini yaitu: H1: Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. H2: Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. H3: Kesadaran Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang dalam Membayar Pajak. H4: Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Berpengaruh Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini ialah 134.047 yang terdaftar di KPP Pratama Kupang. Sampel berjumlah 100 sampel dengan Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Ukuran sampel menggunakan rumus slovin. Variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Kepatuhan Wajib pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar pajak sesuai dengan kewajiban atau jumlah wajib pajak yang terutang 2. Tepat waktu membayar pajak sebelum jatuh tempo 3. Tidak mempunyai tunggakan pajak
2	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat secara cepat 2. Petugas pajak selalu siap membantu WP jika terjadi masalah atau pertanyaan dari wajib pajak 3. Petugas pajak menguasai Peraturan perpajakan dengan baik Reformasi Perpajakan.
3	Pengetahuan Perpajakan (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman dasar perpajakan 2. Kepemilikan NPWP 3. Pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan. 4. Pemahaman tentang self assesment 5. Pemahaman tentang sanksi, apabila terjadi pelanggaran 6. Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. 7. Pemahaman peraturan pajak melalui

	sosialisasi.
4 Kesadaran Perpajakan (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan Penyuluhan perpajakan. 2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara 3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela.

Sumber data terdiri dari data primer berupa wajib pajak orang pribadi dan data sekunder berupa laporan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, wajib pajak orang pribadi efektif dan jumlah penyampaian SPT Tahunan. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda. Tahapan penelitian ini meliputi beberapa pengujian diantaranya uji kuesioner berupa uji validitas dilihat dari Corrected Item Total Correlation lebih besar dari r tabel dan uji reliabilitas dilihat dari Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji ke normalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2013). Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji adanya koefisien korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika nilai *VIF* lebih besar 10 dan nilai *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas.

Menurut Ghozali (2015) Uji Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena gangguan pada seorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi "gangguan" pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Analisis linier berganda untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas (Ghozali, 2015). Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *t* (*parsial*) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan

bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Uji *F* (*Uji Simultan*) untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (*simultan*) terhadap variabel dependen. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X₁) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji *t* (*parsial*) hipotesis 1 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan perpajakan adalah 2,190 dengan tingkat signifikansi 0,031. Karena nilai t_{hitung} 2,190 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan nilai signifikansi 0,031 lebih kecil dari probabilitas signifikan $\alpha = 0,05$ sehingga H_1 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal membayar pajak pada KPP Pratama Kupang.

Hal ini mendukung dengan penelitian (Arya, 2014), semakin buruk pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Pelayanan yang baik merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik tentunya dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X₂) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil perhitungan regresi menunjukkan nilai koefisien regresi positif dari variabel pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil uji *t* pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($2,267 > 1,984$) dan nilai signifikansi

lebih kecil daripada nilai signifikan 5% ($0,026 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, sehingga pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal membayar pajak di KPP Pratama Kupang. Pengetahuan yang diperoleh wajib pajak sebagian besar berasal dari petugas pajak. Tingginya tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Pranata & Setiawan (2015) yang menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena Pengetahuan Perpajakan tersebut dapat memotivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan dalam hal ini yaitu membayar kewajiban pajaknya. Dampak dari kurangnya pengetahuan perpajakan dari wajib pajak yaitu banyak wajib pajak yang melakukan keterlambatan baik dalam pembayaran maupun pelaporan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai, maka wajib pajak akan peduli dan sadar akan pentingnya membayar pajak dan mereka akan membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($3,781 > 1,984$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai signifikan 5% ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua atau H_3 diterima, sehingga dapat dikatakan variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal membayar pajak di KPP Pratama Kupang. Hal ini menunjukkan, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat. Hal ini mendukung dengan penelitian (Arviana, 2018) yang menyatakan kesadaran wajib pajak adalah unsur dari dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap serta kesadaran perpajakan juga seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak masyarakat.

Pengaruh Kualitas Perpajakan,

Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan Kesadaran perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.15 dilakukan dengan uji F hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar ($19,213 > 2,70$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan variabel kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib.

Hasil penelitian melalui analisis regresi linear berganda dapat diketahui sebagai berikut: Hasil penelitian melalui regresi berganda memperoleh angka konstanta sebesar 11,722 berarti bahwa jika skor kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan adalah nol maka besarnya kepatuhan wajib pajak adalah 11,722 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan:

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dari nilai-nilai koefisien regresi yang bertanda positif.
2. Nilai koefisien determinasi sederhana (R^2) sebesar 0,375 yang berarti menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan sebesar 37,5%.

PENUTUP

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 3) Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, 4) Kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kupang. Berdasarkan pembahasan

dan kesimpulan, maka untuk peningkatan KPP Pratama Kupang disarankan sosialisasi secara digital dan mengadakan seminar bekerjasama dengan berbagai pihak seperti Perguruan Tinggi dan Swasta agar sadar pajak untuk wajib pajak orang pribadi di Kupang dapat mencapai tujuannya.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung "X"). (2019). *Jurnal Akuntansi Maranatha*. 1(2).

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, H.P. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas". Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Arviana, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 146-154. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i1.1745>
- Arya, Y. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi*.
- Ghozali. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, A. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456-473.
- Rantum, Tatiana Vanessa dan Priyono Hari Adi. 2009. "Dampak sunset policy terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak", Sinopsium Nasional Perpajakan II.
- Rahayu, Sri, and Ita S. Lingga. "Pengaruh