
Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diya Anggraeni Puspitasari¹⁾, Prihasantyo Siswo²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin Semarang^{1) 2)}
t02160307@gmail.com¹⁾, prihasantyo@gmail.com²⁾

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of knowledge of taxation, tax sanctions, and special tax services on the compliance of individual taxpayers in carrying out their tax obligations, namely calculating, paying and reporting tax payable. The population in this study is the Individual Taxpayer (WPOP) in Gemilang Group. And the sample in this study is the population, which is 81 taxpayers. Data collection method with a questionnaire. The questionnaire was tested for validity and rebalance before collecting research data. The analysis technique in this study uses the classical assumption test, and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that tax knowledge has a negative effect on taxpayer compliance. This is evidenced by the value of the regression coefficient is negative -0.128 and tcount is smaller when compared to ttable (-0.909 < 1.66515) at significance 0.000 < 5%. Tax sanctions have a positive and significant impact on taxpayer compliance. This is evidenced by the positive value of the regression coefficient 0.336 and tcount is greater than the table (1.995 > 1.66515) at significance 0.000 < 5%. The tax authorities have a positive effect on taxpayer compliance. This is evidenced by the positive value of the regression coefficient 0.160 and the t-count is smaller when compared to the table (0.902 < 1.66515) at significance 0.000 < 5%.

Keywords: Compliance Of Taxpayers, Tax Knowledge, Tax Authorities, Tax Sanctions

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang ada di Gemilang Grup. Dan sampel dalam penelitian ini adalah dengan populasinya, yaitu 81 wajib pajak. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner diuji validitas dan reabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan nilai koefisien regresi bernilai negatif -0,128 dan thitung lebih kecil jika dibandingkan dengan ttabel (-0,909 < 1.66515) pada signifikansi 0,000 < 5%. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan nilai koefisien regresi bernilai positif 0,336 dan thitung lebih besar jika dibandingkan dengan ttabel (1,995 > 1.66515) pada signifikansi 0,000 < 5%. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan nilai koefisien regresi bernilai positif 0,160 dan thitung lebih kecil jika dibandingkan dengan ttabel (0,902 < 1.66515) pada signikasi 0,000 < 5%.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan

ISSN: -

DOI: -

Corresponding author:

Prihasantyo Siswo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin Semarang

prihasantyo@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah memerlukan dana untuk membiayai negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan batuan atau pinjaman luar negeri. Hal ini berarti bahwa semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari pendapatan negara, dalam hal ini yaitu penerimaan pajak.

Menurut Ardiansyah (2017) Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari pada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman Tjahjono, Achmad dan Husein (2005). Menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Sedangkan, menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Negara sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara maksimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan pekerjaan (Ardiansyah et al., 2016).

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ardiansyah et al., 2016). Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan.

Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Siregar et al., 2020). Kepuasan Wajib Pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga negara untuk membayar pajak.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku (Siregar et al., 2020). Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan merubah system pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, melaporkan sendiri besarnya pajak terutang Ilyas (2010) dalam I Putu Surya Astina & Setiawan (2018). Kepatuhan

memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assesment System*.

Sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assesment* memberikan peran aktif Wajib Pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak terutang, menyetorkan sendiri, dan melaporkan SPT sendiri. Sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Untuk menunjang dari *Self Assesment System* tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu system pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling, e-SPT, e-NPWP, e-registration, drp box dan e-banking*. Wajib Pajak potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual sesuai dengan kenyataannya masih banyak. Ketidaktaan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha namun juga telat menjadi rahasia umum bahwa para pekerja professional lainnya juga ada yang tidak taat untuk membayar pajak (Permana, 2014).

Menurut Fitriastuti (2013) berbagai kasus yang menyeret aparat pajak beberapa tahun terakhir ini menimbulkan sikap skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Para wajib pajak tidak ingin pajak yang merka bayar menjadi konsumsi pribadi para aparat pajak. Dengan adanya kejadian ini Dirjen Pajak perlu berbenah diri untuk menimbulkan kembali kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang – Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi – sanksi perpajakan. Wajib pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi.

Penerimaan dan pendapatan pajak Negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Artinya, jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak dapat tercapai. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas wajib pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Wulandari, 2020). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu menopang perekonomian negara. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari peran negara dalam menyikapi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Penelitian dilakukan oleh (AC Nielsen, 2013), sebuah lembaga survey internasional independen merilis hasil dari kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayana yang diberikan oleh pegawai pajak, yaitu nilai indeks kepuasan Wajib Pajak (eQ Index) adalah 81 dari skala maksimum 100 yang artinya semakin tinggi indeks yang dihasilkan semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak memperoleh hasil 93% kepatuhan Wajib Pajak atas Wajib Pajak sebanyak 22.131.323 (www.pajak.go.id), diakses pada 14 April 2015. Pencapaian hasil atas dua penelitian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui ada tidaknya keterkaitan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus yang di lakukan di Gemilang Grup.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar & Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran serorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (2012), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. *Attribution theory* (teori sifat) merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu.

Dalam Agung (2015) beberapa ahli memberikan batasan tentang pajak, diantaranya pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr., P.J.A yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo, SH, yang dalam buku 'Pengantar Hukum Pajak' "*Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan*" (Brotodiharjo, 1991).

Berkaitan dengan pajak, ada banyak pengertian yang diberikan pada sarjana mengenai apa sebenarnya pajak itu. Definisi pajak menurut P.J.A. Andriani, yaitu berbunyi sebagai berikut Brotodiharjo (1991) dalam Sulastyawati (2014) : Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pengertian perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka Utomo (2011) dalam (Rahayu, 2017). Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku peraturan pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditatai/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016) dalam (Rahayu, 2017).

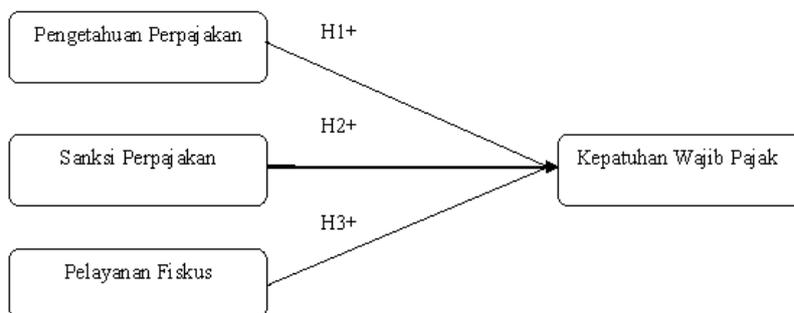
Wulandari (2020) pelayanan fiskus merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal daalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak.

Permasalahan terbesar yang dihadapi saat ini di sektor perpajakan adalah *distrust*, yaitu adanya saling ketidakpercayaan atau tidak harmonisnya jalinan hubungan antara Wajib Pajak selaku pembayar pajak dan fiskus sebagai pemungutan pajak (Suardikha, 2007). Jika hal ini tidak diatasi, tentu akan mempunyai pengaruh yang tidak kondusif terhadap dunia usaha. Secara normatif dapat dikatakan bahwa sebaik apapun sistem perpajakan yang digulirkan oleh pemerintah/fiskus akan muubazir jika pembayar pajak dan fiskus sebagai pemungut pajak karena Wajib Pajak dan fiskus berada dalam satu sistem.

Menurut Rahayu (2017) dalam Wulandari (2020) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapa didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan terdapat 2 macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. (1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. (2) Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

Hasil penelitian Jamin (2001) dalam Wulandari (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan lebih tinggi dibandingkan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat

terjadi karena wajib pajak badan lebih cenderung menggunakan konsultan atau memperkerjakan karyawan secara khusus mengurus masalah pajak perusahaan. Wajib pajak orang pribadi cenderung mengurus sendiri masalah pajaknya.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

METODE

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2), pelayanan fiskus (X3) dan tingkat kepatuhan wajib pajak (variabel dependen : Y).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assesment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Variabel dependen ini diukur dengan skala *likert*.

Operasionalisasi untuk variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Dependen) menggunakan skala *Likert* 1 sampai 10. Nilai terendah adalah 1 dan nilai tertinggi adalah 10.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di Gemilang Grup. Karena populasinya masih terjangkau jadi dalam penelitian ini populasi sama dengan sampel. Jadi sampel atau populasi yang digunakan disebarkan kepada wajib pajak dengan metode *conviance sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data penelitian yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah kepada wajib pajak yang ada di Gemilang Grup. Dalam kuesioner ini yang diberikan kepada responden menggunakan metode pengukuran dengan menggunakan skala *likert*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder seperti angket atau kuesioner, observasi lapangan, wawancara, peraturan perundang-undangan, dokumen atau jurnal penelitian. Metode dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu metode penelitian kepustakaan (*Library research*) dan penelitian lapangan (*Field research*). (1) Penelitian Kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan yaitu dengan cara membaca, meneliti, menelaah dan mengadakan pengkajian dari buku-buku, jurnal dan dokumen lainnya yang berupa perundang-undangan, dan peraturan pemerintah. (2) Penelitian Lapangan (*field research*). Metode yang digunakan adalah *survey* langsung dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar dan efektif di Gemilang Grup.. Kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk mengukur kepatuhan wajib pajak.

HASIL

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data statistik. Statistik dalam penelitian ini menunjuk pada nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standar deviation*), nilai minimum dan maksimum serta dari seluruh variabel dalam penelitian yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Analisa Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	81	27	43	38.17	2.729
Sanksi Perpajakan	81	32	47	38.00	2.569
Pelayanan Fiskus	81	33	47	38.84	2.457
Kepatuhan Wajib Pajak	81	82	99	92.47	3.511
Valid N (listwise)	81				

Sumber : Hasil pengolahan data output SPSS 23

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa n atau jumlah data pada setiap variabel yaitu 81 buah yang berasal dari Gemiang Grup. Masing-masing variabel akan dijabarkan sesuai dengan data pada tabel sebagai berikut :

a. Pengetahuan Perpajakan

Pada tabel diatas, variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai *mean* 38,17 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 2,729. Hal ini berarti bahwa nilai *mean* lebih besar dari pada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 27 dan nilai maksimalnya sebesar 43. Dengan nilai standar deviasi pengetahuan perpajakan 2,279 lebih rendah dari pada nilai rata-rata sebesar 38,17. Hal ini dapat diartikan bahwa data pada pengetahuan perpajakan memiliki hasil yang baik.

b. Sanksi Perpajakan

Pada tabel diatas, variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai *mean* 38,00 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 2,569. Hal ini berarti bahwa nilai *mean* lebih besar dari pada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 32 dan nilai maksimalnya sebesar 47. Dengan nilai standar deviasi sanksi perpajakan 2,569 lebih rendah dari pada nilai rata-rata sebesar 38,00. Hal ini dapat diartikan bahwa data pada sanksi perpajakan memiliki hasil yang baik.

c. Pelayanan Fiskus

Pada tabel diatas, variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai *mean* 38,84 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 2,457. Hal ini berarti bahwa nilai *mean* lebih besar dari pada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 33 dan nilai maksimalnya sebesar 47. Dengan nilai standar deviasi pelayanan fiskus 2,457 lebih rendah dari pada nilai rata-rata sebesar 38,84. Hal ini dapat diartikan bahwa data pada pelayanan fiskus memiliki hasil yang baik.

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tabel diatas, variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *mean* 92,47 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 3,511. Hal ini berarti bahwa nilai *mean* lebih besar dari pada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang cukup baik. Hal tersebut

dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 82 dan nilai maksimalnya sebesar 99. Dengan nilai standar deviasi kepatuhan wajib pajak sebesar 3,511 lebih rendah dari pada nilai rata-rata sebesar 92,47. Hal ini dapat diartikan bahwa data pada kepatuhan wajib pajak memiliki hasil yang baik.

Uji Validitas

Uji Validitas Item atau butir dilakukan dengan menggunakan *software SPSS versi 23*. Untuk proses ini, akan digunakan *Uji Korelasi Pearson Product Moment*. Dalam uji ini, setiap item diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi (r) hitung $\geq 0,2185$ maka pertanyaan dinyatakan valid dan apabila korelasi (r) hitung $\leq 0,2185$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Berikut ini adalah hasil Uji Validitas dengan menggunakan *SPSS versi 23*:

Tabel 2. Hasil Pengujian Uji Validitas

		Correlations				
		Pengetahuan Perpajakan	Sanksi Perpajakan	Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak	Total XY
Pengetahuan Perpajakan	Pearson	1	.107	.159	-.056	.453**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.342	.156	.622	.000
	N	81	81	81	81	81
Sanksi Perpajakan	Pearson	.107	1	.477**	.288**	.714**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.342		.000	.009	.000
	N	81	81	81	81	81
Pelayanan Fiskus	Pearson	.159	.477**	1	.213	.689**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.156	.000		.056	.000
	N	81	81	81	81	81
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson	-.056	.288**	.213	1	.655**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.622	.009	.056		.000
	N	81	81	81	81	81
Total XY	Pearson	.453**	.714**	.689**	.655**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil pengolahan data primer, (Kuesioner, *SPSS versi 23*)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki korelasi (r) hitung $0,453 \geq r$ tabel $0,2185$ yang berarti bahwa data variabel pengetahuan perpajakan (X1) dinyatakan valid. Variabel sanksi perpajakan (X2) memiliki korelasi (r) hitung $0,714 \geq r$ tabel $0,2185$ yang berarti bahwa data variabel sanksi perpajakan (X2) dinyatakan valid. Variabel pelayanan fiskus (X3) memiliki korelasi (r) hitung $0,689 \geq r$ tabel $0,2185$ yang berarti bahwa data variabel pelayanan fiskus (X3) dinyatakan valid. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki korelasi (r) hitung $0,655 \geq r$ tabel $0,2185$ yang berarti bahwa data variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang riabel. Kesepakatan secara umum, reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika $\geq 0,600$. Maka dari itu nilai tiap-tiap item sebaiknya $\geq 0,600$ sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas konsistensis internal. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dalam *SPSS versi 23*, karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	5

Sumber : Hasil pengolahan data primer, (kuesioner, *SPSS versi 23*)

Kesimpulan dari hasil perhitungan *SPSS versi 23*, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* = 0,734 > 0,600. Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,734 ini menandakan bahwa seluruh item reliabel dan memuaskan kemudian memiliki reliabilitas yang kuat dan tinggi. Maka seluruh data reliabel dan layak untuk dijadikan instrumen penelitian. Dan dasar indikator ini yang akan digunakan pada analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan uji *kolmogorov-smirnov one sampel test* Asymp. Sig. (2-tailed) dalam *SPSS versi 23*. Adapun kriteria uji, apabila probilitas signifikansi dari hasil uji *kolmogorov-smirnov* > 0,05 maka data berdistribusi normal, apabila signifikansi < 0,05 maka tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.33057233
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.048
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer yang diolah (Kuesioner, *SPSS versi 23*)

Berdasarkan hasil output *Kolmogrov-Smirnov Test* menggunakan *SPSS versi 23* menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,54 yang lebih besar dari 0,05. Maka, kesimpulannya adalah seluruh data variabel bebas dan variabel terikat mempunyai data yang berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan output lebih lanjut, karena asumsi kenormalan data telah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas yang digunakan yaitu uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5. Hasil Pengujian Asumsi Klasik Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.077	4.767		1.904	.061
	Pengetahuan	-.066	.084	-.090	-.793	.430
	Sanksi	-.022	.100	-.028	-.215	.830
	Pelayanan_Fiskus	-.079	.105	-.097	-.754	.453

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Berdasarkan hasil uji glejser dengan menggunakan *SPSS versi 23* pada output data ini terlihat bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki signifikansi 0,430, maka $\text{sig } 0,430 > 0,05$. Sehingga di dapat kesimpulan bahwa seluruh variabel independen nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Maka, penelitian ini bebas dari heterokedastisitas dan layak untuk diteliti.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Untuk memperoleh hasil yang lebih terarah, peneliti menggunakan bantuan SPSS. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Tabel 6. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	78.404	8.028		9.766	.000
	Pengetahuan Perpajakan	-.128	.141	-.100	-.909	.366
	Sanksi Perpajakan	.336	.168	.246	1.995	.050
	Pelayanan Fiskus	.160	.177	.112	.902	.370

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer yang diolah (Kuesioner, *SPSS versi 23*)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas maka dapat dirumuskan persamaan model regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 78,404 + -0,128 X_1 + 0,336 X_2 + 0,160 X_3 + e$$

1. Pengetahuan Perpajakan (X1) = -0,128

Merupakan nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan (X1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) artinya jika kinerja pengetahuan perpajakan (X1) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,128 atau 12,8% koefisien bernilai negatif artinya antara pengetahuan perpajakan (X1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) hubungan negatif. Kenaikan pengetahuan perpajakan (X1) akan mengakibatkan penurunan pada kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Sanksi Perpajakan (X2) = 0,336

Merupakan nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan (X2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) artinya jika kinerja sanksi perpajakan (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,336 atau 33,6% koefisien bernilai positif artinya antara sanksi perpajakan (X2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) hubungan positif. Kenaikan sanksi perpajakan (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Pelayanan Fiskus (X3) = 0,160

Merupakan nilai koefisien regresi variabel pelayanan fiskus (X3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) artinya jika kinerja pelayanan fiskus (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,160 atau 16% koefisien bernilai positif artinya pelayanan fiskus (X3) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) hubungan positif. Kenaikan pelayanan fiskus (X3) akan mengakibatkan pada kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan layak atau tidak layak. Dasar yang digunakan untuk pengambilan keputusan adalah nilai *goodness of fit test* (F). Jika nilai signifikasinya <0,05 maka model dikatakan fit atau layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 7. Hasil Pengujian Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.756	3	32.919	2.856	.042 ^b
	Residual	887.417	77	11.525		
	Total	986.173	80			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan

Sumber : Data primer yang diolah (Kuesioner, SPSS versi 23)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 2,856 dengan tingkat signifikan 0,042. Nilai signifikansi ini kurang dari (<) 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya, karena model dikatakan layak atau fit.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel bebas. Uji koefisien determinasi (R²) adalah dengan persentasi pengkuadratan nilai koefisien yang ditemukan. Koefisien determinasi (R²) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), (0 ≤ (R²) ≤ 1). Hal ini berarti jika koefisien determinasi (R²) semakin besar, maka semakin baik kemampuan variabel bebas (X) menerangkan variabel terikat (Y).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.065	3.395

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer yang diolah (Kuesioner, *SPSS versi 23*)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya hubungan (korelasi) yakni 0,316 dengan melihat kolom R, hal ini mengartikan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel terikat memiliki hubungan yang kuat. Untuk nilai *Adjusted R square* yakni 0,065 berarti variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 6,5%. Sedangkan sisanya sebesar 93,5% (100% - 6,5%) dipengaruhi oleh variabel / faktor lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi sederhana (R^2) sebesar 0,065 yang berarti menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Gemilang Grup dipengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan sebesar 6,5%, sedangkan 93,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di analisis dalam hipotesis ini.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengetahuan tingkat pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variasinya pada variabel pada terikat (Ghozali, 2013). dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 (α) atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jika probabilitas (signifikansi) < 0,05 (α) atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 9. Hasil Pengujian Signifikan Parsial (Uji-t)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	78.404	8.028		9.766	.000
	Pengetahuan Perpajakan	-.128	.141	-.100	-.909	.366
	Sanksi Perpajakan	.336	.168	.246	1.995	.050
	Pelayanan Fiskus	.160	.177	.112	.902	.370

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer yang diolah (Kuesioner, *SPSS versi 23*)

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Berdasarkan data tabel, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) memiliki nilai tingkat signifikan 0,366 > 0,05 dan memiliki B (-) 0,128. Hal ini mengartikan bahwa pengetahuan perpajakan (X1) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada wajib pajak orang pribadi di Gemilang Grup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan variabel pengetahuan perpajakan (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) tidak terbukti atau (H1 ditolak).

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Berdasarkan data pada tabel, menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X2) memiliki nilai tingkat signifikan 0,050 = 0,05 dan memiliki koefisien B (+) 0,336. Hal ini mengartikan bahwa sanksi perpajakan (X2) tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada wajib pajak orang pribadi di Gemilang Grup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

hipotesis kedua yang menyatakan variabel sanksi perpajakan (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) terbukti atau (H2 diterima).

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Berdasarkan data pada tabel, menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus (X3) memiliki nilai tingkat signifikan $0,370 > 0,050$ dan memiliki koefisien B(+) 0,160. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan fiskus (X3) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada wajib pajak orang pribadi di Gemilang Grup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan variabel pelayanan fiskus (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) tidak terbukti atau (H3 ditolak).

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis pertama adalah pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Gemilang Grup. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi yang bernilai negatif yaitu $-0,128$ dan tingkat signifikan $0,366$ lebih besar dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya pengetahuan perpajakan wajib pajak di Gemilang Grup terutama pengetahuan tentang sanksi-sanksi perpajakan dan masih rendahnya tindakan aparat perpajakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Putu Surya Astina & Setiawan (2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil hipotesis kedua adalah sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Gemilang Grup. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu $0,336$ dan tingkat signifikan $0,050$ yang berarti nilai signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sama dari nilai $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dikatakan pelaksanaan sanksi perpajakan yang berlangsung di Gemilang Grup mampu memberikan stimulus kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan maka dapat menambah jumlah wajib pajak, sehingga seterusnya wajib pajak tersebut bisa mulai membayar pajak yang di dukung dengan data yang sudah terintegrasi dengan baik. Wajib pajak yang sebelumnya tidak patuh dengan bertambahnya sanksi perpajakan akan menjadi wajib pajak yang patuh, yang melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianiingsih et al. (2018) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis ketiga adalah pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Gemilang Grup. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif yaitu $0,160$ dan tingkat signifikan sebesar $0,370$ yang berarti nilai signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak lebih dari nilai $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) yang

menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian di atas maka pelayanan fiskus tidak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiyansyah et al. (2016) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak tahun 2019 (study kasus pada Gemilang Grup). Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan dapat ditarik simpulan sebagai berikut: Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Hasil pengujian kedua menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan.

Berdasarkan simpulan di atas dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya : (1) Bagi Wajib Pajak. Wajib pajak seharusnya bisa lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak bisa membaca tentang pengetahuan perpajakan di internet, di buku, dan media lainnya, disitu banyak pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan tata cara penghitungan sampai pelaporan pajak. Sehingga dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak, dan wajib pajak dapat berlaku jujur dalam membayar dan melaporkan pajaknya. (2) Bagi Peneliti Selanjutnya. Bagi peneliti selanjutnya yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambahkan variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi; Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel dan menambah variasi sampel sehingga penelitian dapat hasilnya penelitiannya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- AC, Nielsen. (2013). *Pasar Rakyat*. Dinas Pasar Balik Papan.
- Agung, M. (2015). *Perpajakan Indonesia Dasar – Dasar Perpajakan dan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Ardiansyah, Y. (2017). Pengaruh Keadilan, Sistem Self Assessment, Pemahaman Perpajakan, Dan Religiusitas Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1).

- Fitrianingsih, F., Sudarno, S., & Kurrohman, T. (2018). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 100. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i1.7745>
- Fitriastuti, T. (2013). Jurnal Dinamika Manajemen Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. In *JDM* (Vol. 4, Issue 2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS 21* (Edisi 7). Universitas Diponegoro.
- I Putu Surya Astina, & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 2018(1), 1–30.
- Ilyas, W. B. dan R. B. (2010). *Hukum Pajak*. Salemba Empat.
- Jamin, S. (2001). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Selama Krisis Ekonomi Pada KPP di Wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Andi.
- Myers, D. (2012). *Psikologi Sosial Edisi 10*. Salemba Humanika.
- Permana, H. S. (2014). *Pengaruh Penggunaan Gaya Belajar Visual, Auditorial, Kinestetik Terhadap Hasil Belajar Pada Mata Pelajaran Tik Siswa Kelas Xi Sman 1 Wonotunggal Kabupaten Batang Tahun Ajaran 2013/2014*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- R, S. B. (1991). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Eresco.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan fiskus dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1).
- Siregar, Y., Saryadi, S., & Listyorini, S. (2020). Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*, 1(1).
- Suardikha, I. M. S. (2007). Pengaruh sistem perpajakan yang kondusif terhadap dunia usaha. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 1–14.
- Sulastyawati, D. (2014). Hukum Pajak Dan Implementasinya Bagi Kesejahteraan Rakyat. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1(1). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v1i1.1530>
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 15(1).
- Tjahjono, Achmad dan Husein, M. F. (2005). *Perpajakan Edisi. Ketiga Cetakan Pertama*. Akademi Manajemen.
- Utomo, B. A. W. (2011). *Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan*

Pamulang Kota Tangerang Selatan. UIN Syarif Hidayatullah, Tangerang.

Wulandari, R. (2020). Analisis Pemahaman Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Business and Banking*, 10(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2298>