

## Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)

Fitri Endang Febriyani<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [fitrifebriyani53@gmail.com](mailto:fitrifebriyani53@gmail.com)<sup>1</sup>, [bbgirw80@gmail.com](mailto:bbgirw80@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Tax Awareness, Knowledge and Understanding of Taxpayers, Good Perceptions of Tax Effectiveness and Fiscal Service.*

*Tax Awareness is the obedience of taxpayers to carrying out their Tax Obligations following appliance regulations. Understanding of Taxes and the Level of Awareness, which increases public knowledge and understanding of taxation so that it has a positive impact on the Awareness of Taxpayers to pay their obligations. This study aims to determine how the influence of awareness of paying Taxes, Knowledge, and Understanding of Taxation, and a Good Perception of the Effectiveness of Taxation and Tax Authorities on individual Taxpayer Compliance. The population and sample of this study are individual Taxpayers who are registered at the North Bekasi Primary Tax Service Office. The sampling technique was carried out using questionnaire data from 110 respondents. Based on the results of data processing through the SPSS Statitics 25 software which has been analyzed, there is a positive influence between Tax Awareness (X1), Tax Knowledge and Understanding (X2), Good Perception of Tax Effectiveness (X3), and Fiscal Services (X4) on Personal Taxpayer Campliance (Y).*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib kepada Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa kembali secara langsung. Adanya pajak menyebabkan dua situasi: pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan Negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Sutedi, 2011:1). Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah disamping peran serta aktif aparat pajak juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut undang-undang perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terhutang. Pajak terhutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak.

Suatu negara dalam mengatur perekonomian nasional harus membuat anggaran pendapatan dengan belanja negara (APBN), tidak terkecuali Indonesia. Salah satu sumber APBN Indonesia yang utama adalah pajak. Saat ini 2/3 dari pendapatan negara berasal dari pajak. Di Indonesia

usaha-usaha untuk meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan sektor pajak dilakukan melalui usaha intensifikasi dan ekstensifikasi penerimaan jumlah pajak. Tingkat penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajak sebesar 2,44 Triliun hanya 74 persen dari rencana penerimaan pajak sebesar 3,30 Triliun. Pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak juga sedikit meningkat sebesar jadi 89,25 persen dari rencana sebesar 1.198,82 Triliun. Begitu pula tahun 2021 realisasi penerimaan pajak juga mengalami peningkatan sebesar 96,97 persen dari rencana penerimaan pajak tahun 2021 sebesar 1.229,6 Triliun. Meskipun penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Utara mengalami peningkatan namun hal tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah pelaporan pajak tiap tahunnya.

Data Wajib Pajak Yang Terdaftar

Tahun	WP OP	WP Badan	WP Terdaftar
2018	227,206	11,052	238,258
2019	241,960	11,887	253,847
2020	310,902	19,377	330,279

Berdasarkan data pada Tabel, menunjukkan bahwa ribuan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara, masih banyak wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan pajak tiap tahunnya. Data kepatuhan yang terdaftar dan lapor SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara pada tahun 2020 sebesar 77,63 persen SPT Lapor sebanyak 18.310 wajib pajak dan SPT Tahunan sebanyak 14.750 wajib pajak. sedangkan pada tahun 2021 kepatuhan yang terdaftar sebesar 84,05 persen SPT Lapor sebanyak 14.778 wajib pajak dan SPT Tahunan sebanyak 10.128 wajib pajak.

Beberapa faktor – faktor seperti kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, memiliki kemungkinan mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)”**.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik dan Administrasi Perpajakan** : Administrasi publik menurut Caiden yang dikutip oleh Erika Revida dkk (2020:3) adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi – organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengarahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga – lembaga pemerintahan lainnya. Menurut Pandiagan dalam Sasmita (2019) menjelaskan bahwa administrasi perpajakan adalah salah satu kegiatan terkait penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada di suatu organisasi demi menjalankan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Jadi sistem administrasi perpajakan yaitu suatu program pengembangan dalam perpajakan, dalam hal ini yaitu bidang

administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di suatu negara.

2. **Pajak** : Menurut Prof. Dr. PJA. Andriani (2011:2) Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan – peraturan umum (undang – undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
3. **Kesadaran Perpajakan** : Menurut Muliari (2015:66) mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.
4. **Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan** : Menurut Mardiasmo (2011:57) pengertian pemahaman wajib pajak tentang perpajakan adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Waluyo (2011:20) pemahaman wajib pajak adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.
5. **Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan** : Dalam Zamroni (2013) berpendapat bahwa persepsi adalah proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu. Persepsi seseorang terhadap sesuatu objek tidak berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya.
6. **Pelayanan fiskus** : adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk, 2012:7). Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. 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 (Septia Mory, 2015:4).
7. **Kepatuhan Perpajakan** : Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai situasi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menerapkan hak pajaknya (Dwikora, 2013:67).
8. **Kepatuhan wajib pajak** : adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Umumnya kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hidayatulloh, 2013).

### **Kerangka Pemikiran**

1. Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa kesadaran perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. Bentuk pengaruh variabel kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak adalah positif. Hal ini berarti apabila kesadaran wajib pajak meningkat, menyadari akan kewajibannya, maka akan meningkatkan pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya yakni patuh membayar pajak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan

oleh Nila Yulianawati dan Susanti Putriyanti (2017) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini sejalan pula dengan penelitian Yanti Rahmawati dan Adi Nugroho (2016) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Menurut Wardani dan Rumiayatun (2017:17) kesadaran wajib pajak adalah tindakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas tanpa adanya imbalan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Bentuk pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak adalah positif. Hal ini berarti apabila pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak baik yakni wajib pajak memiliki kemampuan pengetahuan, pemahaman tentang perpajakan yang berlaku maka berkemungkinan besar akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sendiri. Sebaliknya, jika pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan kurang baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan cenderung semakin menurun dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tedi Kusnadi, Zahrawati dan Bella Puspita (2018) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian Nina Septiana, Agus Sanjaya dan Citra Zahara (2017) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

## 3. Pengaruh Persepsi yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Bentuk pengaruh variabel persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak adalah positif. Hal ini berarti persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, semakin efektif sistem perpajakan yang ada maka pencitraan tentang efektifitas sistem perpajakan akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yanti Rahmawati, Adi Nugroho (2016) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian Nina Septiana, Agus Sanjaya dan Citra Zahara (2017) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

## 4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Bentuk pengaruh variabel

pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak adalah positif. Hal ini berarti pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan terhadap masyarakat. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Kurniawati dan Syarifudin (2018) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian Kadek Vanny Panji Putra dan Edi Sujana (2021) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

#### 5. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Bentuk pengaruh variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi adalah positif. Hal ini berarti semakin baik kesadaran wajib pajak yang disertai dengan semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, serta persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung semakin baik atau meningkat. Sebaliknya, kurangnya kesadaran wajib pajak dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan serta persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak oleh wajib pajak cenderung semakin menurun bahkan semakin buruk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kadek Vanny Panji Putra dan Edy Sujana (2021) yang dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk survai melalui angket (kuesioner). Menurut Sugiono (2013:14) penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif yang bertujuan untuk menguji keandalan waktu teori yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini akan menguji pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Utara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Bekasi Utara. Dalam penyebaran kuesioner ini, penulis lakukan dengan cara menghubungi satu persatu responden yang telah mengkonfirmasi sebelumnya melalui direct message dan memberikan link kuesioner online. Berikut gambaran hasil penyebaran kuesioner. Berdasarkan pada penyebaran kuesioner dengan hasil 110 kuesioner yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan/uang saku perbulan dan diperoleh pengetahuan pajak yang disajikan peneliti dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel IV.2  
Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	57	57%
Pria	53	53%
Total	110	110%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2020)

Dari Tabel IV.2 dijelaskan bahwa Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin Perempuan dalam penelitian ini sebanyak 57% dan Pria 53%. Hal ini berarti jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden pria. Koefisien regresi variabel kesadaran perpajakan ( $X_1$ ) bernilai positif, yaitu 0,096. Artinya bahwa adanya pengaruh kesadaran perpajakan ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Dengan kata lain jika kesadaran membayar pajak ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat pula dengan nilai peningkatan sebesar 0,096.

Koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan ( $X_2$ ) bernilai positif, yaitu 0,138. Artinya bahwa adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Dengan kata lain jika pengetahuan dan pemahaman perpajakan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat pula dengan nilai peningkatan sebesar 0,138. Koefisien regresi variabel persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan ( $X_3$ ) bernilai positif, yaitu 0,070. Artinya bahwa adanya pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Dengan kata lain jika persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat pula dengan nilai peningkatan sebesar 0,070.

Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus ( $X_4$ ) bernilai positif, yaitu 0,093. Artinya bahwa adanya pengaruh pelayanan fiskus ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Dengan kata lain jika pelayanan fiskus ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat pula dengan nilai peningkatan sebesar 0,093.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Secara Parsial Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1) Kesadaran Perpajakan (X1)

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Perpajakan (X1) memiliki T hitung  $>$  T tabel yaitu nilai t hitung 1,846 lebih besar dengan signifikansi 0,047 dan t tabel 1.659 dan tingkat signifikansi 0,047 lebih besar dari 0,05. Maka  $H_01$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, karena terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kesadaran Perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Penelitian ini mendukung hasil dari penelitian Nila Yulianawati dan Susanti Putriyanti (2017) yang menyatakan bahwa penerapan kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak orang pribadi patuh terhadap aturan yang dikeluarkan oleh dirjen pajak. Sehingga menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak oleh wajib pajak orang pribadi maka semakin tinggi pula kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi tersebut.

2) Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan (X2)

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan (X2) memiliki nilai t hitung 1,935 lebih besar dari t tabel 1.659 dan tingkat signifikansi 0,038 lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_02$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, karena terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti Rahmawati dan Adi Nugroho (2016), dimana secara parsial pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak orang pribadi patuh akan memahami tentang pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan yang dikeluarkan oleh dirjen pajak.

3) Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan (X3)

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan (X3) memiliki nilai t hitung 1.782 lebih besar dari t tabel 1.659 dan tingkat signifikansi 0,036 lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_03$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator peraturan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak maka perlu juga dipahami tentang persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan yang berlaku di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

4) Pelayanan Fiskus (X4)

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus (X4) memiliki nilai t hitung 1.690 lebih besar dari t tabel 1.659 dan tingkat signifikansi 0,023 lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_03$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Fiskus (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan fiskus wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pelayanan fiskus yang diberikan terhadap wajib pajak orang pribadi sangat baik sehingga wajib pajak orang pribadi banyak yang patuh terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi.

## **2. Pengaruh Secara Simultan Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara Kesadaran Perpajakan (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan (X2), Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa nilai F hitung sebesar 6.519 sedangkan untuk nilai F tabel dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 dan jumlah sampel ( $110-4 = 106$ ) maka diperoleh F tabel sebesar 2,46. karena nilai F hitung = 6.519 > F tabel = 2,46 maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linear berganda sudah tepat dan dapat dinyatakan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti semua variabel independen memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Yang dapat diartikan bahwa secara simultan variabel bebas Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

## **3. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden**

Menurut Johar Arifin (2017:13) mengatakan “Skala pengukuran dalam penelitian untuk mengklasifikasi variabel yang akan diukur agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah selanjutnya. Dan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran dengan skala interval. Skala interval adalah skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot yang sama, tidak memiliki nol mutlak.”

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa kemampuan variabel Kesadaran Perpajakan dalam menerangkan variansnya terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 7,77%. Hasil nilai koefisien regresi menunjukkan positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Artinya semakin tinggi pemahaman peraturan terhadap perpajakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman peraturan ini ditunjang pula dari tingkat pendidikan responden, yaitu mayoritas dari responden berpendidikan Sarjana (S1).
2. Pengaruh antara variabel Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 8,13%. Hal ini menunjukkan Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya pemahaman tentang perpajakan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak terhutangannya. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
3. Pengaruh antara variabel Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 4,14%. Hal ini menunjukkan Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap suatu peristiwa yang artinya semakin baik persepsi atas efektivitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 6,09%. Hal ini menunjukkan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan membayar pajak. Adapun sebaliknya dengan pelayanan fiskus yang kurang baik dapat membuat dampak wajib pajak malas untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
5. Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 26,13%, artinya secara bersama-sama keempat indikator tersebut mempengaruhi. Jika kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas perpajakan dan pelayanan fiskus ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan mengalami peningkatan

**DAFTAR PUSTAKA**

Sumber Buku :

- Harjo, Dwikora. 2019. Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Pohan, Chairil. 2017. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Mitra Wacana Media. Waluyo, Perpajakan Indonesia (Jakarta: Salemba Empat. 2011) h.56
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan, Edisi terbaru 2016. Yogyakarta: Andi
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
- Ratnawati, J. Dan R. Indah Hernawati. 2015. Dasar-Dasar Perpajakan. Deepublish, Yogyakarta
- Supardi, 2013. Aplikasi Statistika Dalam Penelitian. Jakarta: Penerbit Smart
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung, PT Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Erika Revida, dkk. 2020. Teori Administrasi Publik. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Fikriningrum. 2012. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pratama Semarang Candisari)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. "Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Minahasa Selatan". Jurnal EMBA, Vol.1, No.3. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hariyanto, Bambang. 2013. "Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Ahli". (online). (<http://www.pengertian-kepatuhan-wajib-pajak.html> di akses tanggal 19 April 2013).
- Widayati dan Nurlis, S.E., A.K., M.si. 2010. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga)". Jurnal SNA. Vol SNA XIII.
- Priambodo. Putut. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Pruwerejo pada tahun 2017. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aprilia. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdapat di Dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa pada Tahun 2012. Skripsi. Jakarta: Universitas Tarumanegara.
- Arum. Harjanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan

Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Diponegoro. Journal Of Accounting Vol. 1 No. 1. Hal. 1-8.

Jefri Aji. Anang. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Kepatuhan Membayar Pajak. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yosi Yulia. Ronni Andri Wijaya. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Dikota Padang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia. Journal Of Accounting Vol. 1 No. 4. Hal. 2686-4916.

Undang – Undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang KUP Kewajiban Wajib Pajak.

Jurnal :

Nelinda Melando dan Waluyo. 2013. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di KPP Pratama Tigraksa). Ultima Accounting, Vol. 5 No. 2.

Andinata, Monica Claudia. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). Surabaya. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 4 No. 2.

Aryobimo, Tri et al. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).

Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangonting. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Tax & Accounting Review, Vol.1 No. 1.

Miftahul Jannah Hasugian. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama sibolga. Universitas Medan Area.

Kadek Vanny Panji Putra, Edy Sujana. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng JURNAL AKUNTANSI PROFESI Volume 12 Nomor 1 2021, 166 - 175 E-ISSN: 2686-2468; P-ISSN: 2338-6177 DOI: <http://dx.doi.org/10.23887/jap.v12i1.30824>.

- Aprilya Sormin, Esra. 2016. Pengaruh Persepsi Yang Baik Atas Sistem Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai). University Riau. JOM Fekon Vol. 3 No. 1.
- Rizal Poerwa Dhikmanto. 2019. Pengaruh Penerapan System E-Filling, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Dian Lestari Siregar. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bata. Universitas Putera Batam.
- Yulia Yosi, Wijaya Ronni Andri. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Dikota Padang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia. Vol. 1 No. 4.
- Madjodjo, F. & Baharuddin, I. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Gorontalo Accounting Journal. Vol. 5 (1) Hal. 50-67.
- Dona Fitria. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI. Vol. 4 No. 1 Hal. 30-44.
- Zainuddin. 2017. Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. Fakultas Ekonomi Universitas Khairun Ternate. Vo. 10 No. 2. Hal. 223-246.
- Dewi Kusuma Wardani dan Rumiyyatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1.