

Pengaruh Pemahaman *Self Assessment System*, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2018 – 2020

Deden Deni ¹, M. Aidil ^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

1 madilafanza7@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 02-06-2023

Revised : 09-06-2023

Accepted : 30-06-2023

Keywords :

understanding self-assessment

system;

tax socialization;

tax services;

taxpayers compliance;

ABSTRAK

The purpose of this study is to discuss the impact of understanding the self-assessment system, tax socialization, and tax services on individual taxpayer compliance. The main question of this study is how the self-assessment system, tax socialization, and understanding of tax services affect individual taxpayers' tax compliance. This study was conducted at KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu using data collection techniques using library data and quantitative methods with field research conducted using questionnaires and interviews. To find out the reality, researchers conducted multi-person interviews with a total of 72 respondents. Based on research results from 2018 to 2020, a self-assessment concept was developed. The system has a significant positive impact on taxpayer compliance, tax socialization has a significant positive impact on taxpayer satisfaction, and Fiscus services have a significant positive impact on taxpayer tax compliance and understanding of the self-assessment system. With a positive impact, tax socialization and financial services have a significant impact. At the same time, it will have a positive effect on the compliance of individual taxpayers of KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dan saat ini banyak sektor pembangunan yang dilaksanakan dalam rangka untuk kemajuan yang lebih baik. Agar proses pembangunan yang dijalankan pemerintah saat ini sesuai dengan harapan, maka perlu adanya dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak termasuk masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan guna mensejahterakan masyarakat perlu perencanaan tidak terkecuali perhitungan kebutuhan anggaran, Sistem self assessment merupakan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat secara maksimal dan meningkatkan kesadaran masyarakat serta partisipasi yang setara dalam pelaporan pajak. Sehingga masyarakat sangat perlu mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan tata cara penghitungan pajak dan aturan kepatuhan perpajakan. Rimski K Judiceno (Kota Kurnia Lahayu (2015:103)).

Kerentanan dalam sistem self-assessment yang memungkinkan wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak mereka dengan andal. Dalam praktiknya sulit untuk bekerja seperti yang diharapkan bahkan dapat disalahgunakan (Tarjo dan Kusumawati, 2016). Ketidakpatuhan terhadap rezim self-assessment wajib pajak terjadi ketika otoritas pajak tidak menawarkan solusi. Jika ini tidak dicentang, sistem kontrol mungkin dinonaktifkan.

Pengenalan sistem self-assessment mengharuskan pemerintah untuk sepenuhnya mempercayai wajib pajak. Sistem penilaian sendiri menuntut wajib pajak untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peraturan perundang-undangan perpajakan agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Melalui sistem self assesment yang mewajibkan wajib pajak untuk secara proaktif menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya, wajib pajak diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan kepentingan dan kesejahteraan warganya.

Ruang Lingkup Penelitian

Kajian dibatasi untuk menganalisis dampak pemahaman rezim self assessment, sosialisasi perpajakan dan pelayanan administrasi perpajakan di Dinas Pajak Tanah Abang Jakarta tahun 2018 hingga 2020 terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tujuan penelitian

Tujuan penelitian tentang pengaruh pemahaman self assesment system, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah untuk:

1. Menganalisis apakah pemahaman self assesment system mempengaruhi kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak.
2. Menganalisis apakah sosialisasi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Akan dianalisis apakah fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak.
4. Analisis dampak pemahaman simultan sistem pengajuan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi

Menurut Pohan (2017:89): Administrasi menggunakan kata “administratzione” dalam bahasa Italia, “administration” dalam bahasa Inggris dan “administratie” dalam bahasa Belanda. Istilah administrasi berdasarkan etimologi (etimologi) berasal dari bahasa Latin “Ad” dan “Ministrate”, dan secara operasional berarti “melayani, membantu, melaksanakan”, dan dalam bahasa Inggris berarti “mengelola” dan “melayani”. ". Maksudku Juga dimungkinkan untuk menyediakan. Menurut Siagian, manajemen berarti: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (Pasolong (2016: 7), yaitu “Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur “public affairs” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Manajemen Pajak

Teori administrasi perpajakan dapat dibagi menjadi pengertian sempit dan pengertian luas. Menurut Pohan (2017: 92-99), pengertian administrasi perpajakan adalah sebagai berikut.

1. Definisi sempit: administrasi perpajakan

Menurut Urahan (2017: 92-99), administrasi perpajakan dalam arti sempit meliputi pembuatan memo, pembukuan sederhana (pencatatan), korespondensi (korespondensi), pekerjaan kesekretariatan (sekretariat), pembuatan laporan, dll. pelayanan dan kegiatan administrasi, termasuk Kewajiban dan hak wajib pajak deklarasi (pelaporan) dan pengarsipan (filling in) dilakukan baik di kantor pajak maupun di kantor wajib pajak.

2. Administrasi Perpajakan yang Luas

Pemerintahan dalam arti luas dapat diartikan sebagai 1. fungsi, 2. sistem, 3. kelembagaan (Pohan, 2017:92-99), yaitu:

Administrasi perpajakan sebagai fungsi :

- a. Fungsi perencanaan;
- b. Fungsi organisasi;
- c. Fungsi Gerak;
- d. Fungsi pengawasan;

Kepatuhan pajak

Menurut Safri Nurmanto (2005:148) dalam Pohan (2017:155), “Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya dan menggunakan haknya untuk membayar pajak. .

1. Kepatuhan Formal:

Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak dengan sepatutnya memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Misalnya, PPh-SPT tahunan jatuh tempo tiga bulan setelah akhir tahun pajak, biasanya tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak mengajukan PPh-SPT tahunannya sebelum tanggal 31 Maret, maka wajib pajak dikatakan telah memenuhi formal. . Oleh karena itu, yang harus dipenuhi wajib pajak ini adalah memenuhi syarat penyampaian SPT tepat waktu.

2. Kepatuhan bahan:

Kepatuhan substansial adalah keadaan dimana Wajib Pajak mentaati secara substansial atau substansial seluruh peraturan perpajakan yang substantif sesuai dengan jiwa dan semangat undang-undang perpajakan. Kepatuhan kritis juga dapat mencakup kepatuhan formal. Oleh karena itu, wajib pajak yang memenuhi persyaratan kepatuhan utama dalam mengisi SPT tahunan pajak penghasilannya adalah wajib pajak yang dengan jujur, benar, dan akurat mengisi SPT sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh dan menyampaikannya ke KPP tepat waktu.

Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber pendanaan yang sangat penting bagi kelangsungan siklus pembangunan suatu negara, antara lain diwujudkan melalui akses terhadap fasilitas pelayanan publik yang kita nikmati bersama (Pohan, 2017: 1).

Menurut Bohari (Muhaimin et al., 2019:2): Pajak adalah kontribusi (dikenakan) kepada negara yang terutang oleh mereka yang wajib membayarnya secara cuma-cuma berdasarkan peraturan yang dapat ditentukan secara langsung, yang penggunaannya membantu membiayai Umumnya terkait dengan pekerjaan pemerintah.

Self Assessment

Menurut Yudis (2016: 22) *Self Assessment System* menyabakan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Sistem penilaian sendiri adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan Wajib Pajak (WP) untuk menghitung, membayar, dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sosialisasi perpajakan

Menurut Pandiangan (2014:129), sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktorat Perpajakan untuk mengedukasi masyarakat khususnya Wajib Pajak agar dapat memahami segala aspek perpajakan baik yang bersifat regulasi maupun yang dapat dikenai pajak prosedur yang tepat.

Layanan pajak

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2016:94), pelayanan pajak tidak hanya memberikan kepastian dan perlindungan kepada seluruh warga negara, tetapi juga berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip umum good governance. Dengan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya di bidang pelayanan publik.

Hipotesis

H1: Pemahaman sistem penilaian diri sebagian akan mempengaruhi: kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3 : Pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H4 : Memahami bahwa sistem self assesment, sosialisasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif disertai dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah format penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas, sejak awal hingga terciptanya desain penelitian. Menurut Sugishirono (2019:18): Metode kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi dan post-positivisme, digunakan untuk mempelajari keadaan objek alami (berlawanan dengan eksperimen), dan digunakan oleh peneliti sebagai sarana utama pengumpulan data. teknik dilakukan. Triangulasi (sendi). Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif berfokus pada generalisasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik survey dengan menyebarkan kuesioner. Menurut Sugishirono (2017:137), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan meminta responden untuk memberikan serangkaian pertanyaan atau tanggapan tertulis. Berbagai teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini. Metode berikut digunakan:

a. Penelitian kepustakaan (library research)

Data diperoleh dari membaca buku, artikel dan bahan kuliah yang bersifat ilmiah dan teoretis dan terkait dengan topik disertasi. Hasil survey perpustakaan ini menjadi dasar teori untuk penyusunan survey ini.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden. Pengumpulan data penelitian dengan kuisisioner ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai variable-variabel penelitian yang akan diukur dalam penelitian ini, Kuisisioner ini akan dibagikan kepada responden yang secara logis berhubungan dengan penerapan self assesment system, sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

2) Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

c. Riset Internet (Online Research)

Teknik pengumpulan data yang berasal dari situs-situs atau website yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang diteliti.

Teknologi Analisis Data

Data yang dimasukkan ke dalam Pengolahan Data dianalisis menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan perangkat lunak statistik yaitu Statistical Product Solution Service (SPSS) versi 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Kemudian uji normalitas, uji penerimaan klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, dan terakhir uji hipotesis yang terdiri dari beberapa koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi bersama (uji-f), dan uji signifikansi parameter individual (uji-t).

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil KPP Pratama Jakarta Tanah Abang satu

Tanggung jawab utama Kantor Pelayanan Pajak Tanah Abang Satu Pratama Jakarta adalah memberikan pelayanan di bidang pajak penghasilan (PPh) pribadi, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak pertambahan nilai barang mewah, pengawasan administrasi dan pemeriksaan fasilitasi wajib pajak. (PPnBM) dan pajak tidak langsung lainnya (PTLL) diatur dalam yurisdiksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bekerja di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu biasanya melibatkan dua hal: memenuhi persyaratan mandat masyarakat dan bertindak dalam pengawasan dan penegakan hukum. Namun, hasil dari kedua tugas tersebut pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat untuk memastikan kepatuhan pajak masyarakat.

Dalam menjalankan misi tersebut, KPP Pratama Jakarta Thana Abang Satu akan melakukan peran sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data, melakukan pembayaran dan memproses, mengamati kena pajak, menyajikan informasi perpajakan, mengumpulkan data tentang barang kena pajak dan kena pajak, dan menilai properti dan bangunan kena pajak.
- b. Identifikasi dan Penerbitan Instrumen Perpajakan.
- c. Mengelola dokumen dan berkas pajak, menerima dan memproses surat pemberitahuan, serta menerima surat-surat lainnya.
- d. Pendidikan Pajak.
- e. Pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.
- f. Implementasi Ekstensi.
- g. Mengelola Tagihan Pajak dan Melaksanakan Penagihan Pajak.
- h. Melakukan pemeriksaan pajak.
- i. Memantau kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.
- j. Memberikan nasihat pajak.
- k. Pelaksanaan penyempurnaan.
- l. Koreksi Surat Ketetapan Pajak.
- m. Pembebasan dari pajak bumi dan bangunan, serta biaya untuk memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan.
- n. Saya melakukan pekerjaan administratif.

KPP Pratama Tanah Abang Satu Jakarta menerapkan prinsip tata kelola yang baik dalam operasionalnya. Kegiatan untuk memastikan tata kelola yang baik di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu meliputi:

1. Penerapan sistem pemantauan dan alur kerja yang konsisten antara pemantauan kinerja dan pemantauan layanan.
2. Penegakan Kode Etik Staf Direktorat Jenderal Perpajakan.
3. Membentuk Komite Etik di bawah kewenangan Menteri Keuangan di luar organisasi Direktorat Jenderal Pajak.
4. Kami akan melakukan perbaikan in-house seperti meningkatkan pendidikan dan pelatihan karyawan, terus mengembangkan sikap mental, dan memperkenalkan sistem reward and punishment. Prathama Thana Abang Satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdiri dari Kepala, Sudin Umum, Pengawas Fungsional dan enam bagian yang tercantum dalam Struktur Organisasi. KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu memiliki total 95 pegawai.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden ini diperoleh dari hasil kuesioner meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	45	62,5%
Perempuan	27	37,5%
Total	72	100%

Data mengenai jenis kelamin responden sebanyak 45 orang (62,5%) laki-laki dan 27 orang (37,5%) perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<22 tahun	20	27,7%
22 – 29 tahun	17	23,61%
30 – 37 tahun	15	20,83%
38 – 45 tahun	18	25%
46 – 53 tahun	2	2,7%
TOTAL	72	100%

Data mengenai usia responden sebanyak 20 orang (27,7%) di bawah 22 tahun, 17 orang (23,61%) antara 22 – 29 tahun, 15 orang (20,83%) antara 30 – 45 tahun, 18 orang (25%) antara 38 – 45 tahun, dan 2 orang (2,7%) antara 46 – 53 tahun.

C. Pengujian Asumsi klasik

Uji normalitas

Uji normalitas memeriksa apakah variabel dependen, variabel independen, atau keduanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Variabel Pemahaman *self assesment* (X1)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,881931
Most Extreme Differences	Absolute	,126
	Positive	,126
	Negative	-,079
Kolmogorov-Smirnov Z		0,548
Asymp. Sig (2-tailed)		0,691

- a. Test Distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sebagaimana uji normalitas diketahui P-value yang tercantum pada Asymp. Sig (2-tailed) yang didapat adalah 0,691 lebih besar dibandingkan dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Oleh karena itu dapat disimpulkan jika variabel Pemahaman *self assesment* (X1) dinyatakan berdistribusi normal, sehingga dinyatakan layak untuk dilakukan pengujian menggunakan regresi linier.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Variabel Sosialisasi Pajak (X2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,70939919
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,127
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		0,687
Asymp. Sig (2-tailed)		0,789

- a. Test Distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sebagaimana uji normalitas, diketahui nilai-P tercantum dalam Asymp. Hasil Sig (two-tailed) sebesar 0,789 berada di atas taraf signifikansi 5% (0,05). Dari sini dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak (X2) dinyatakan berdistribusi normal sehingga dapat diuji dengan menggunakan regresi linier.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Variabel Pelayanan Fiskus (X3)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,70939919
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,127
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		0,615
Asymp. Sig (2-tailed)		0,718

- a. Test Distribution is Normal.

Sebagaimana uji normalitas, diketahui nilai-P tercantum dalam Asymp. Tingkat signifikansi yang dihasilkan (two-tailed) sebesar 0,718 berada di atas tingkat signifikansi 5% (0,05). Dari sini dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak (X2) dinyatakan berdistribusi normal sehingga dapat diuji dengan menggunakan regresi linier.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Variabel Kepatuhan WP (Y)

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,70939919
Most Extreme Differences	Absolute	,129
	Positive	,129
	Negative	-,086
Kolmogorov-Smirnov Z		0,750
Asymp. Sig (2-tailed)		0,621

- a. Test Distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sebagaimana uji normalitas, diketahui nilai-P tercantum dalam Asymp. Tingkat signifikansi (two-tailed) yang diperoleh sebesar 0,621 berada di atas tingkat signifikansi 5% (0,05). Dari sini dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan WP (Y) dinyatakan berdistribusi normal dan karenanya dapat diuji dengan menggunakan regresi linier.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat model regresi antar variabel bebas. Model regresi yang baik harus tidak berkorelasi (non-multikolinier) antar variabel independen.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

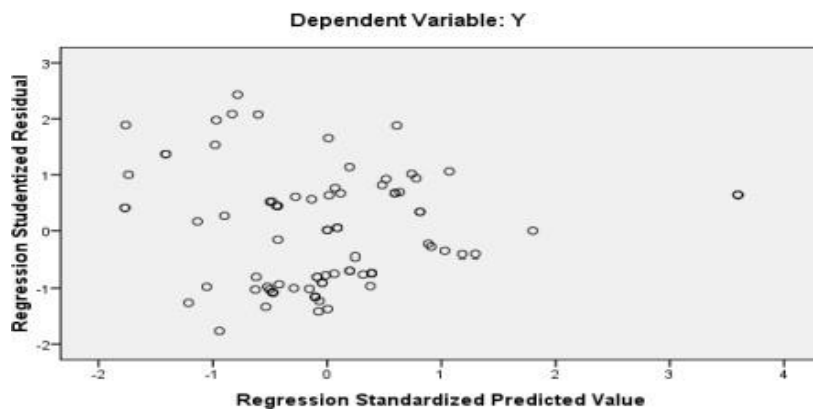
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,451	2,022		7,147	,000		
	X1	,021	,007	,301	2,710	,016	,341	2,936
	X2	0,19	0,007	,258	2,591	,013	,434	2,302

a. Dependent Variabel: Y

Berdasarkan uji multikolinieritas di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi karena toleransinya (0,593). > 0,1 dan VIF(1,686) dan < 10

Uji Heterodispersitas

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik variansi residual yang tidak sama untuk semua pengamatan dalam model regresi.



Dengan menggunakan uji heteroskedastisitas di atas, terlihat bahwa titik-titik tersebar dan tidak membentuk pola yang jelas, dan dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,451	2,022		7,147	,000		
	X1	,013	,006	,259	2,123	,039	,288	3,473
	X2	,018	,007	,261	2,630	,012	,438	2,285
	X3	,015	,009	,282	2,791	,028	,471	2,381

a. Dependent Variabel: Y

Adapun hasil pengolahan data dengan analisis regresi berganda dengan program spss 16.0 adalah sebagai berikut :

$$Y = 14,451 + 0,013X1 + 0,018X2 + 0,015X3$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

b = Konstanta artinya nilai konstan 14,451 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas X1, X2, dan X3 sama dengan nol, maka Y adalah 14,451. Hal itu berarti bahwa jika ada pengaruh antara pemahaman *Self Assessment*, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP dengan besar konstanta adalah 14,451.

b1 = 0,013 artinya variabel Pemahaman *Self Assessment* menaikkan nilai variabel Kepatuhan WP (Y) sebesar 0,013.

b2 = 0,018 artinya variabel sosialisasi pajak menaikkan nilai variabel Kepatuhan WP (Y) sebesar 0,018.

b3 = 0,015 artinya variabel Pelayanan Fiskus menaikkan nilai variabel Kepatuhan WP (Y) sebesar 0,015.

Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Penentu (R^2) pada dasarnya mengukur proporsi atau persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen kepatuhan WP. Yakni, memahami self assesment, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan perpajakan. di mana $0 \leq R^2 \leq 1$. Tabel berikut menjelaskan nilai keputusan (R^2).

Gambar 9. Hasil Uji Regresi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.777	.760	2.94147

a. Predictors: (Constant), Hygiene Factor, Motivator F

Pada Tabel di atas menunjukkan Adjusted R^2 sebesar 0,760 artinya 76% Kepatuhan WP (Y) dipengaruhi oleh Pemahaman *Self Assessment*, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus. Sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Mengacu pada tabel interpretasi penelitian koefisiensi, maka dapat disimpulkan jika Pemahaman *Self Assessment*, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan WP.

2. Uji Hipotesis t (Parsial)

Tabel 10. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,451	2,022		7,147	,000		
	X1	,013	,006	,259	2,123	,039	,288	3,473
	X2	,018	,007	,261	2,630	,012	,438	2,285
	X3	,015	,009	,282	2,791	,028	,471	2,381

a. Dependent Variabel: Y

Analisis regresi prediktif tunggal menggunakan uji-t mencoba menunjukkan efek unik dari variabel independen model terhadap variabel dependen. Tujuannya adalah untuk menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel 0,683 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Penjelasan hasil regresi prediktor tunggal dengan menggunakan uji-t untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh Penerapan Self Assessment Insights Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t dari X1 adalah 2,123; t array 0,683 dengan signifikansi 0,039. Karena $2,123 > 0,683$ dan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Pengetahuan self assessment (X1) terhadap kepatuhan responden wajib pajak (Y).
- b. Dampak sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak harga akun X2 adalah 2.591; t array 0,683 dengan signifikansi 0,013. Karena $2,591 > 0,683$ dan signifikansi $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel sosialisasi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) .
- c. Dampak pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Harga t yang dihitung untuk X3 adalah 2.791; t tabel 0,683 dengan signifikansi 0,029. Karena $2,791 > 0,683$ dan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara lokal antara variabel biro pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) .

3. Uji Hipotesis F (simultan)

Tabel 11. Hasil Uji f

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1085,277	3	217,055	37,718	,000 ^a
	Residual	253,203	21	5,755		
	Total	1338,480	18			

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Self Assesment (X1), Sosialisasi Pajak (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3)

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bersifat positif yang artinya setiap kenaikan variabel bebas akan diikuti oleh kenaikan variabel terikat. Berdasarkan hasil uji simultan ditunjukkan hasil sebagai berikut:

Harga F hitung untuk uji signifikansi ganda adalah 37.718; Tabel F adalah 3,55 (df1 = 2, df2 = 27), dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena F hitung $37,718 > F$ tabel 3,55 dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman secara simultan self assessment (X1), sosialisasi perpajakan (X2) dan pelayanan administrasi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan WP (Y) dengan KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

B. Pembahasan

Pengaruh Pemahaman *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Dari hasil uji t yang dilakukan, disimpulkan jika hipotesis 1 diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung *Self Assesment* sebesar 2,123 memiliki nilai lebih besar dari t tabel yaitu 0,683. Dengan kata lain maka dapat dikatakan jika Pemahaman *Self assessment system* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Hasil dari penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudis Anggara.(2016) yang menyatakan jika terdapat hubungan positif yang signifikan antara *self assessment* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Maka dari itu, adanya peningkatan terhadap pemahaman *self assessment system* juga akan memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Jakarta Tanah Abang Satu. Hal ini karena pemahaman *self assessment* akan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, menyetor dan melaporkan utang pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Dari hasil uji t yang dilakukan, disimpulkan jika hipotesis 2 diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sosialisasi perpajakan sebesar 2,591 memiliki nilai yang lebih besar dari t tabel sebesar 0,683. Dengan kata lain maka dapat dikatakan jika sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu. Hasil dari penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Bety Nur (2016) sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada Dipenda Kota Malang.

Maka dari itu, adanya peningkatan terhadap sosialisasi perpajakan juga akan memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Dari hasil uji t yang dilakukan, disimpulkan jika hipotesis 3 diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung t hitung pelayanan fiskus sebesar 2,791 memiliki nilai yang lebih besar dari t tabel sebesar 0,683. Dengan kata lain maka dapat dikatakan jika pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Jakarta Tanah Abang Satu.

Hasil dari penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Bety Nur (2016) jika pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada Dipenda Kota Malang.

Maka dari itu, adanya peningkatan terhadap pelayanan fiskus juga akan memberikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Jakarta Tanah Abang Satu.

Pengaruh Pemahaman *Self Assesment System*, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu.

Dari hasil uji f yang dilakukan, disimpulkan jika hipotesis 4 diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai f hitung sebesar 37,718 memiliki nilai yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,55 (df1

= 2, df2 = 27). Dengan kata lain dapat dikatakan jika terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemahaman *Self Assesment* (X1), Sosialisasi Pajak (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3) secara simultan terhadap Kepatuhan WP (Y) pada KPP Jakarta Tanah Abang Satu.

Sesuai dengan skripsi Bety Nur (2016), variabel sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak memahami maksud, tujuan, manfaat dan cara dari pembayaran pajak. Namun berbeda halnya dengan variabel pelaksanaan *self assessment* yang dimana pada penelitian Bety Nur (2016) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari analisis yang peneliti lakukan, adanya perbedaan hasil dikarenakan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang *Self Assessment System* pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu sudah cukup baik jika dibandingkan pada Dipenda Kota Malang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pemahaman *self Assesment* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu. Dari hasil pengujian parsial (t test) didapati hasil jika t hitung pada variabel self assessment system memiliki nilai yang lebih dari t tabel. Maka dari itu dapat disimpulkan jika H_0 pada hipotesis 1 ditolak, dan H_a diterima. Motivasi yang ada pada diri wajib pajak akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tepat waktu. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *Office Assessment System* (OAS) menjadi *Self-Assessment System* (SAS) dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak berpengaruh terhadap peningkatan motivasi wajib pajak, karena wajib pajak dipercaya untuk menghitung, melaporkan dan membayarkan pajaknya sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tepat waktu.
2. Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Variabel (X_2) Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan akan mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Pemahaman akan pelayanan fiskus akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran akan efektivitas sistem perpajakan hanya terbatas pada wajib pajak yang terdaftar, dan bahwa kesadaran akan efektivitas sistem perpajakan berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Seluruh variabel X (pemahaman self assessment system, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu. Dari hasil pengujian simultan (f test) didapati hasil jika f hitung pada variabel dependent memiliki nilai yang lebih dari f tabel. Maka dari itu dapat disimpulkan jika H_0 pada hipotesis 4 ditolak, dan H_a diterima.

Saran

Berdasarkan hasil data dan analisis yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Rekomendasi kepada Ditjen Pajak Tanah Abang Satu Pratama Jakarta, khususnya: Membangun sistem manajemen perpajakan yang efektif dan efisien, mengadakan konsultasi dan seminar untuk membantu wajib pajak memahami sistem perpajakan otomatis, dievaluasi untuk memudahkan perhitungan pajak mereka sesuai dengan objek keuangan. pajak.
2. Bagi wajib pajak, Petunjuk bagi Wajib Pajak untuk lebih memahami self-assessment. Saat ini, informasi mengenai pedoman pajak dapat ditemukan di portal pajak internet, situs pajak, media sosial, dan lainnya. Agar wajib pajak lebih memahami asas hitung sendiri pajak, yaitu wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara akurat dan tepat waktu. Diharapkan juga mereka akan menyadari pentingnya membayar pajak dan lebih mematuhi peraturan perpajakan di Indonesia, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang akan digunakan oleh pemerintah untuk tujuan pemerintahan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas variabel pencarian, pola pencarian, objek pencarian dan memperluas lokasi pencarian, memperpanjang waktu pencarian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

REFERENSI

Buku

Agoes, Sukrisno, Estralita Trisnawati. (2013). *Akuntansi Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ardianto, Elvinaro. (2014). *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. (2015). *Penelitian Tindakan Kelas edisi*. Jakarta: Bumi. Aksara. Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadhani. (2014). *Dasar-dasar Sistem Perpajakan Indonesia*. Jawa Barat: Meldia Press Indo.
- Elisa, Meta. (2014). *Pengaruh faktor kejelasan undang-undang dan peraturan perpajakan, filsafat negara dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak*. Medan: Universitas Medan Area.
- Handayani, Rani. (2018). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Di Jawa Barat)*. Jakarta: Universitas Pasundan.
- Harahap, Antoni. (2014). *Teori Pemungutan Pajak*. Sumatera Barat: Andalas. Harbani, Pasolong. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2016). *Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil dan Menengah*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Ikhsan, Budi R. (2007). *Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*.
- Indrawati. (2016). *Pengantar Perpajakan I (Edisi 2)*. Jawa Barat: Cahaya.
- Retno. (2017). *pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak Pratama Denpasar Timur*. Bali: Universitas Mahendradatta.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nawawi, Ismail. (2013). *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Pandiangan, Liberty. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research. Methods for Business) Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Martono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*, Jakarta.

Jurnal

- Anggara, Yudis. (2016). *Pengaruh Pemahaman Self Assessment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Bangkalan*. Madura: Universitas Turnojoyo.
- Aryanto, Stefanus. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan KPP Pratama Tigaraksa Tangerang*. (Jurnal Binus Business Review, Vol.5/No.5/November 2014 Hlm. 46-51). Jakarta: Binus University.
- Nur, Betty. (2016). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Dipenda Kota Malang)*. (Jurnal Nominal, Vol.4 No.1, tahun 2016 Hlm. 31-35). Malang : Universitas Negeri Malang Pers.
- Rahayu, Siti K. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Duren Sawit*. (Jurnal Nominal, Vol.5 No.2, tahun 2017). Malang : Universitas Negeri Malang Pers.
- Retno. (2017). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. Denpasar:

Universitas Udayana.

Retno. (2017). *pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak Pratama Denpasar Timur*. Bali: Universitas Mahendradatta.

Siagian, Sondang P. (2014). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sidik, Iqbal Adillah. (2018). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Bukti Langsung Pelayanan, Akses Dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya.

Mutia, S.P.T. (2014). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*. Padang: Universitas Negeri Padang.