

**EFFECT OF TAXPAYER KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS AND FISCAL SERVICE QUALITY  
ON THE COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS IN PEKANBARU CITY**

**Febdwi Suryani, Fadrul, dan Pujiono**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia

Jalan Jend. A. Yani No. 78-88 No. Telp. (0761) 24418 Pekanbaru 28127

Email : [febdwi.suryani@gmail.com](mailto:febdwi.suryani@gmail.com), [fadrulwf@gmail.com](mailto:fadrulwf@gmail.com), [pujiono.eddy@lecturer.pelita.indonesia.ac.id](mailto:pujiono.eddy@lecturer.pelita.indonesia.ac.id)

**ABSTRACT**

*This purpose of this research is to analyze the effect of taxpayers knowledge, taxpayer awareness, and the fiscus service quality on taxpayer compliance. The population in this study was taken from all taxpayers registered at Pekanbaru Senapelan KPP and Pratama Tampan KPP. The number of individual taxpayers registered in the two service offices in 2016 was 232,477. Data collected by distributing questionnaires to 100 respondents. Data is analyzed by multiple linear analysis. Analysis data show that is significant effect between the knowledge of taxpayers on taxpayer compliance, significant effect between the awareness of taxpayers on taxpayer compliance, significant effect between the quality of tax services for taxpayer compliance. Results of first coefficient determination hypothesis test is 75%, the rest is 25%, second hypothesis is 82%, the rest is 18%. Meanwhile, the third hypothesis is 51% the rest is 49% effect by other variables like tax justice, tax sanctions, increased tax revenues, tax socialization, attitude of taxpayers and etc. T table value in this research was 1.984, whereast count from first hypothesis of  $2.821 > 1.984$ , second hypothesis is  $2.967 > 1.984$ , and the third hypothesis  $-2.296 > -1.998$ .*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, and Fiscus Service Quality.*

**PENGARUH DARI PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA  
PEKANBARU**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini diambil dari semua wajib pajak OP yang terdaftar di KPP Pekanbaru Senapelan dan KPP Pratama Tampan. Adapun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kedua kantor pelayanan tersebut pada tahun 2016 sebanyak 232.477 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Data dianalisis dengan menggunakan analisis linear berganda. Hasil analisis menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian koefisien determinasi hipotesis pertama sebesar 75% sisanya 25%, hipotesis kedua sebesar 82% sisanya 18%, sedangkan hipotesis ketiga sebesar 51% sisanya 49% dipengaruhi oleh variabel lain seperti seperti keadilan pajak, sanksi perpajakan, peningkatan penerimaan pajak, sosialisasi perpajakan, sikap wajib pajak dan lain-lain. Nilai t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,984, sedangkan t hitung dari hipotesis pertama sebesar  $2,821 > 1,984$ , hipotesis kedua sebesar  $2,967 > 1,984$ , hipotesis ketiga sebesar  $-2,296 > -1,984$ .

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

**PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Peran pajak dalam pembangunan negara Indonesia adalah sangat penting, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara menyebutkan bahwa pendapatan negara terdiri atas pajak, penerimaan bukan pajak dan hibah. Di Indonesia, pajak sangat mempengaruhi struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

**Tabel 1. Proporsi Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2012-2016  
(dalam Triliunan Rupiah)**

Tahun	Penerimaan Negara	Penerimaan Pajak	Persentase (%)
2012	1.338,1	980,5	73
2013	1.438,9	1.077,3	75
2014	1.550,5	1.146,9	74
2015	1.761,6	1.489,2	85
2016	1.822,5	1.546,7	85

Sumber : Nota Keuangan dan RAPBN Tahun 2016 (diolah, 2017)

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa proporsi penerimaan negara dari pajak berada pada angka 70% pada tahun 2012 sampai tahun 2014 dan terus mengalami peningkatan pada tahun 2015 dan 2016 berada pada angka di atas 80%. Namun demikian, ternyata masih banyak potensi-potensi pajak yang belum tergarap seluruhnya.

Di Indonesia, pemungutan pajak mengacu pada *self assessment system*. *Self assessment system* bertujuan untuk memenuhi tanggungjawab wajib pajak dalam membayar wajib pajaknya secara sukarela. Diana (2009) mendefinisikan *self assessment system* sebagai sistem pemungutan atas pemberian wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayar. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dampak *self assessment* dalam undang- undang perpajakan adalah untuk menciptakan kesadaran bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan agar dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung sendiri, dan membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Namun demikian, masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya karena wajib pajak harus menghitung dan melaporkan wajib pajaknya secara mandiri baik dari produktifitas wajib pajak yang masih rendah maupun sosialisasi para pegawai pajak dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berupaya upaya menggalakkan pentingnya menjalankan fungsi dan peranan pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kebijakan-kebijakan yang telah diputuskan bertujuan untuk menambah kas Negara melalui pembayaran pajak dari wajib pajak. Berbagai upaya yang dilakukan untuk menciptakan kepatuhan para wajib pajak dalam menunaikan kewajiban pajaknya, seperti memberikan akses informasi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya melalui *e-filing*, adanya kesempatan pengampunan pajak (2016-2017), penghapusan sanksi pajak sementara, pajak berturut (2017) dan beberapa cara lainnya yang dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Meskipun demikian, dari upaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak, tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaporkan dan membayar pajak masih rendah. Salah satu daerah yang memiliki tingkat kepatuhan masyarakat dalam menyampaikan dan membayar pajak adalah Kota Pekanbaru. Dari data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Senapelan dan Pratama Tampan, tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (OP) tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kota Pekanbaru  
Periode 2012 – 2016**

No	Tahun	WP OP yang Terdaftar	WP OP yang Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan
1	2012	183.803	120.599	65,61%
2	2013	178.273	168.449	94,49%
3	2014	196.425	129.226	65,79%
4	2015	33.336	61.965	185,88%
5	2016	232.477	141.878	61,03%

Sumber : Data BPS Tahun 2013, 2014, 2015, 2016 dan 2017

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak OP berfluktuatif. Capaian tertinggi diperoleh pada tahun 2015 dimana tingkat kepatuhan mencapai 185,88%.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Sejalan dengan pemikiran bahwa dalam mencapai penerimaan yang direncanakan perlu adanya kesadaran wajib pajak dalam membangun perilaku pribadi sadar pajak dan didukung dengan kesiapan petugas perpajakan yang pintar, cerdas dan bersih (Agung : 2011). Jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak tercapai. Pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi maupun pendidikan perpajakan. Dengan wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, diharapkan wajib pajak akan sadar dan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus juga akan berpengaruh pada sikap wajib pajak. Pemungutan pajak oleh fiskus diharapkan memberikan pelayanan yang nyaman dan optimal. Karena dengan pelayanan yang baik, akan memicu wajib pajak untuk terus aktif menunaikan kewajiban pajaknya dan memudahkannya dalam menerima informasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru”

### **Rumusan Masalah**

Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Pekanbaru? Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Pekanbaru? Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Pekanbaru?

### **Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Definisi Pajak**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 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.

### **Kepatuhan Wajib pajak**

Kepatuhan dalam istilah KBBi yaitu tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan didefinisikan sebagai dorongan yang muncul dari diri seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berperilaku sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam peraturan undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan pajak merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Salamun (1991), tingkat kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT secara tepat waktu dijadikan sebagai salah satu cara untuk mengukur perilaku wajib pajak. Apabila tingkat pemasukan SPT semakin tinggi, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajak juga semakin tinggi.

Dari pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan kondisi dimana wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, telah memahami ketentuan perpajakan dan aktif menunaikan kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak melaksanakan segala hak perpajakannya serta tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberituannya.

### **Pengetahuan Wajib pajak**

Pengetahuan wajib pajak merupakan sejauh mana kemampuan wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan memahami fungsi serta manfaat pajak. Menurut Salamun (1991) berdasarkan kenyataan yang ada, tingginya pendidikan dan pengetahuan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dibandingkan wajib pajak yang kurang memperoleh informasi atau pendidikan dan pengetahuan yang rendah. Menurut Judisseno (2004) munculnya kendala perpajakan dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan, maka dari itu perlunya melakukan tindakan eksklusif untuk menangani hak tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan, maka semakin tinggi pula kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin rendah pengetahuan wajib pajak, maka semakin rendah pula kesadaran dalam menunaikan kewajiban pajaknya.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Siahaan (2002), jika masyarakat telah memahami fungsi dan manfaat membayar pajak di suatu Negara, maka kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat mengalami peningkatan karena kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi penerimaan pajak. Adanya upaya untuk menghindari pajak yang disebabkan rendahnya kesadaran yang dimiliki wajib pajak dapat merugikan negara. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor penting dalam peningkatan kepatuhan. Salamun (1991) mengatakan bahwa setiap warga Negara harus memiliki jiwa patriotisme untuk meningkatkan kesadaran dan mengembangkan budaya kesadaran warga masyarakat terhadap masalah perpajakan, dengan begitu masyarakat tidak merasa terpaksa untuk melakukan kewajiban membayar pajak. Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui apa yang menjadi kewajibannya sebagai wajib pajak.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Artinya, kunci kepuasan masyarakat terhadap pelayanan fiskus, terletak pada kualitas dan efisiensi pelayanan tersebut. Pelayanan fiskus harus lebih mengutamakan kualitas yang baik demi memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan fiskus dibentuk berdasarkan kualitas sumber daya manusia, peraturan perundang-undangan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah pelayanan fiskus yang memuaskan dan mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai perpajakan.

Menurut Zain (2008) bahwa petugas pajak harus bersedia untuk membantu para pembayar pajak mengisi Surat Pemberitahuan dan lain-lain yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Petugas pajak yang berhubungan dengan wajib pajak haruslah berkompeten dalam bidangnya, bergaji baik, dan memiliki etika yang baik serta sopan santun.

Dari uraian teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan dinamika suatu keadaan yang berhubungan dengan pemberian jasa layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi yaitu wajib pajak oleh pegawai pajak/fiskus dalam menilai kualitasnya berdasarkan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut dengan indikator bagaimana sikap dan pelayanan fiskus disaat melayani wajib pajak, dan cara memberikan informasi kepada wajib pajak

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Witono B (2008), Winerungan OL (2013), Syahril F (2013), Suwardi F (2014), Lama A (2014), Rosyada AA (2013), Yogatama A (2014), hasil pengujian menemukan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Arum HP (2012), Tiraada TAM (2013), Nugroho A, dkk (2016), hasil pengujian menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nurmantu (2005) menyatakan untuk memudahkan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan, wajib pajak harus memiliki pendidikan atau pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan. Sedangkan menurut Amsyah (2005), pengetahuan wajib pajak sangat penting untuk membantu wajib pajak menghitung pajak sesuai dengan peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan dasar yang harus dimiliki wajib pajak. Kurangnya pengetahuan mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhannya membayar pajak. Dengan begitu, disaat pengetahuan wajib pajak rendah, maka wajib pajak tidak akan mengetahui informasi terkait pajak karena informasi tersebut selalu mengalami perubahan atau pembaharuan (update). Berbagai upaya yang terus dilakukan pemerintah untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses informasi pajak, dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhannya sebagai warga masyarakat taat pajak.

Dari teori-teori di atas, menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Disamping itu, pengetahuan perpajakan dapat dijadikan sebagai motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Begitu juga dengan pengetahuan mengenai adanya sanksi perpajakan dan sosialisasi akan menuntut wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan.

Hasil penelitian Suwardi (2014) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan Witono (2008) bahwa ditemukan pengaruh yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu:

H1: Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Pohan (2014), wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Pada fenomena yg terjadi, sangat jarang ditemukan kesadaran wajib pajak membayar pajak, baik itu dari kalangan masyarakat kelas bawah yang memiliki keterbatasan pengetahuan tentang perpajakan maupun dari kalangan masyarakat kelas atas yang sudah tau betul fungsi dan peranan pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan, tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal penting dalam peningkatan kepatuhan. Meskipun pengetahuan wajib pajak tinggi namun tingkat kesadarannya rendah maka wajib pajak tidak akan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Hasil penelitian Nugroho dkk (2016) menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Dengan demikian, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu:

H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru.

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

Pelayanan fiskus dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat melengkapi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dalam hal mendapatkan informasi terkait pajak. Kepuasan pelayanan fiskus akan tercapai apabila pelayanan yang disediakan berkualitas atau efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus diutamakan dan lebih memperhatikan kepuasan wajib pajak (Hardiyansyah : 2011).

Kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhannya melalui informasi yang diterima. Fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Hasil penelitian Syahril (2013) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik dan berkualitasnya pelayanan oleh fiskus maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu:

H3: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru.

### **METODE PENELITIAN**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini wajib pajak OP yang terdaftar di KPP Pekanbaru Senapelan dan KPP Pratama Tampan. Tujuan diadakannya populasi adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi

Total sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Jumlah sampel sudah melebihi dari sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat yang ditetapkan oleh Hair *et al* (Sekaran : 2011).

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:67)

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data berupa tanggapan tulisan atas pernyataan atau angket dari objek penelitian. Penyebaran angket ini dilakukan secara langsung, yaitu diantarkan langsung kepada responden yang bersangkutan. Setelah kuesioner terkumpul, selanjutnya data dianalisis untuk memperoleh keyakinan terhadap kevalidan atau tidaknya hasil yang diharapkan dengan mengeliminasi jawaban responden yang tidak memenuhi syarat sebuah kuesioner. Sedangkan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan tingkat pengetahuan wajib pajak.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (variabel dependent /Y)**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi pada saat wajib pajak telah mengetahui dan memiliki kesadaran untuk menjalankan kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan tujuh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian Rahmawati, (2014). Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini skala likert yang terdiri dari poin 1-5, yaitu (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

### **Pengetahuan Wajib Pajak (Variabel Independen / X1)**

Pengetahuan wajib pajak (X1) adalah suatu kondisi pada saat wajib pajak memperoleh pengetahuan mengenai hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Variabel ini diukur dengan lima item pernyataan yang digunakan dalam penelitian Jery Morgan (2014). Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini skala likert yang terdiri dari poin 1-5, yaitu (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

Pengaruh dari Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru (Febdwi Suryani, Fadrul, dan Pujiono)

### Kesadaran Wajib Pajak (Variabel Independen / X2)

Kesadaran wajib pajak (X2) adalah suatu kondisi pada saat wajib pajak memahami fungsi dan manfaat pajak dan secara sukarela memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel ini diukur dengan lima item pernyataan yang digunakan dalam penelitian Khasanah, (2015). Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini skala likert yang terdiri dari poin 1-5, yaitu (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

### Kualitas Pelayanan Fiskus (Variabel Independen / X3)

Kualitas pelayanan fiskus (X3) adalah Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak yaitu pegawai pajak dalam melayani wajib pajak. Variabel ini diukur dengan lima item pernyataan yang digunakan dalam penelitian Kusuma, (2016). Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini skala likert yang terdiri dari poin 1-5, yaitu (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

### Analisis Data

Untuk menguji hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan *Moderate Regression Analysis* (MRA) yang merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen).

$$\text{Persamaan regresi hipotesis pertama} \quad Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

$$\text{Persamaan regresi hipotesis kedua} \quad Y = \beta_0 + \beta_2 X_2 + e$$

$$\text{Persamaan regresi hipotesis ketiga} \quad Y = \beta_0 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3}$  = Koefisien regresi masing-masing X

X1 = Pengetahuan wajib pajak

X2 = Kesadaran wajib pajak

X3 = Kualitas pelayanan fiskus

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang di sebarakan secara langsung dengan mendatangi wajib pajak OP yang terdaftar di KPP Pekanbaru Senapelan dan KPP Pratama Tampan. Adapun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kedua kantor pelayanan tersebut pada tahun 2016 sebanyak 232.477 orang. Dengan menggunakan rumus slovin, total jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak di dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan 7 item pernyataan. Total skor jawaban responden diperoleh sebesar 2.625 dengan nilai minimal sebesar 700, nilai maksimal sebesar 3.500, dan rata-rata diperoleh skor 3,75, sedangkan kriteria posisi sebesar 75% termasuk di posisi 61% - 80% (tinggi), artinya wajib pajak selalu mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP, selalu mengisi dan melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan, dan pengawasan yang dilakukan oleh KPP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dengan jawaban responden yang memiliki masing-masing perolehan skor 4,07, 4,12, 4,03, 3,83, dan 4,05.

Pengetahuan wajib pajak di dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan 5 item pernyataan. Total skor jawaban responden diperoleh sebesar 1.994 dengan nilai minimal sebesar 1.500, nilai maksimal sebesar 2.500, dan rata-rata diperoleh skor 3,99, sedangkan kriteria posisi sebesar 79,76% termasuk di posisi 61% - 80% (tinggi), dengan jawaban responden yang memiliki masing-masing perolehan skor 4,01, 3,98, dan 4,29.

Kesadaran wajib pajak di dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan 5 item pernyataan. Total skor jawaban responden diperoleh sebesar 2.034 dengan nilai minimal sebesar 1.000, nilai maksimal sebesar 2.500, dan rata-rata diperoleh skor 4,07, sedangkan kriteria posisi sebesar 81% termasuk di posisi 80% - 100% (sangat tinggi), dengan jawaban responden yang memiliki masing-masing perolehan skor 4,05, 4,10, dan 4,20.

Kualitas pelayanan fiskus di dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan 10 item pernyataan. Total skor jawaban responden diperoleh sebesar 3.928 dengan nilai minimal sebesar 1.000, nilai maksimal sebesar 5.000, dan rata-rata diperoleh skor 3,93, sedangkan kriteria posisi sebesar 78,56% termasuk di posisi 61% - 80% (tinggi), dengan jawaban responden yang memiliki masing-masing perolehan skor 3,98, 3,94, 4,04, 4,04, dan 4,24.

### Uji Kualitas Data

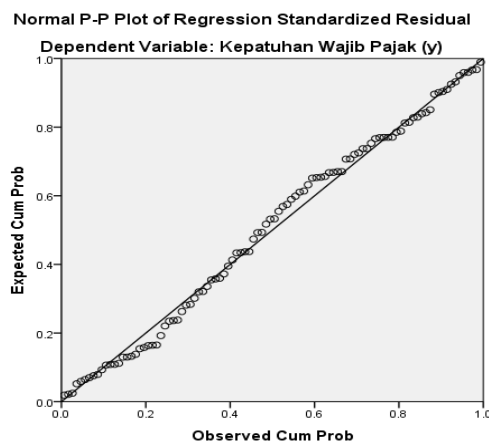
Hasil pengujian kualitas data untuk variabel kepatuhan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus diperoleh dari nilai r tabel, dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  pada persamaan  $N-2 = 100-2 = 98 = 0,1966$ . Nilai r hitung dalam uji validitas menggunakan teknik *Corrected Item Total Correlation*. Dari hasil uji validitas, diketahui nilai r hitung  $>$  r tabel (0,1966), artinya seluruh item variabel

kepatuhan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus dinyatakan valid.

Reliabilitas data diuji dengan menghitung *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2002). Berdasarkan hasil pengujian, *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar  $0,854 > 0,60$ , pengetahuan wajib pajak sebesar  $0,842 > 0,60$ , kesadaran wajib pajak sebesar  $0,809 > 0,60$ , dan kualitas pelayanan fiskus sebesar  $0,894 > 0,60$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel, karena *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

### Uji Asumsi Klasik

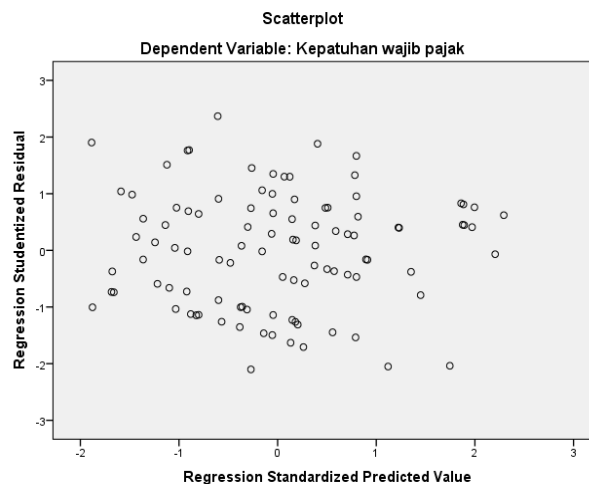
Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dari *normal probability plot*. Jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal. Sedangkan jika titik-titik menyebar jauh dari garis diagonal, maka residual pada model regresi tidak terdistribusi secara normal atau tidak memenuhi asumsi normalitas. *Normal probability plot* pada penelitian ini tampak pada gambar 1 :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data

Model regresi dikatakan bebas dari adanya multikolenieritas apabila nilai *tolerance*  $>$  dari 0,1 atau sama dengan nilai *VIF*  $<$  10 berarti tidak terdapat multikolenieritas antar variabel dalam model regresi (Ghozali, 2002). Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diperoleh nilai *tolerance*  $>$  0,1 dan nilai *VIF*  $<$  10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolenieritas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatter plot* memiliki tidak membentuk pola tertentu, maka terdapat heterokedastisitas, dan jika memiliki titik-titik yang menyebar, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



### Hasil Analisis Regresi

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :  $Y = 19.674 + 0,328X_1$ . Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis kedua adalah sebagai berikut :  $Y = -19.535 + 0,339 X_2$ . Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis ketiga adalah sebagai berikut :  $Y = 32.016 - 0,147X_3$

### Hasil Koefisien Determinasi

Hasil pengujian hipotesis pertama, diperoleh nilai koefisien determinasi sebanyak 0,75 (75%), hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien determinasi sebanyak 0,82 (82%), hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien determinasi sebanyak 0,51 (51%). Angka ini menjelaskan bahwa dengan nilai presentase masing-masing hipotesis tersebut kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, sedangkan sisanya untuk hipotesis pertama sebesar 25%, hipotesis kedua sebesar 18 %, hipotesis ketiga sebesar 49%, di pengaruhi oleh variabel lainnya, seperti keadilan pajak, sanksi perpajakan, peningkatan penerimaan pajak, sosialisasi perpajakan, sikap wajib pajak dan lain-lain.

### Pembahasan

Pengaruh variabel pengetahuan wajib pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,821 > 1,984$ ) dengan nilai signifikan sebesar 0,006 dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, hasil uji t negatif menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terlihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,967 > 1,984$  dengan nilai signifikan sebesar 0,004 dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kesadaran wajib pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak terlihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $-2,296 > -1,984$  dengan nilai signifikan sebesar 0,024 dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan fiskus yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### PENUTUP

Adapun kesimpulan yang diambil dari hasil pengujian dan analisa yang telah dibahas pada bab IV, adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil uji dari hipotesis pertama, dapat di lihat bahwa adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi 0,006 ( $0,006 < 0,5$ ). Maka dari itu, dapat di simpulkan bahwa hasil penelitian hipotesis pertama dapat diterima. (2) Berdasarkan hasil uji dari hipotesis kedua, dapat di lihat bahwa adanya pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi 0,004 ( $0,004 < 0,5$ ). Maka dari itu, dapat di simpulkan bahwa hasil penelitian hipotesis kedua dapat diterima. (3) Berdasarkan hasil uji dari hipotesis ketiga, dapat di lihat bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, hal ini di buktikan dengan nilai signifikansi 0,024 ( $0,024 < 0,5$ ). Maka dari itu, dapat di simpulkan bahwa penelitian hipotesis ketiga dapat diterima. (4) Secara keseluruhan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa semua variabel yaitu Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: (1) Wajib pajak diharapkan memiliki pengetahuan tentang perpajakan, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan mengetahui fungsi dan manfaat pajak. Jika tingkat pengetahuan rendah, maka ketentuan dan tata cara perpajakan tidak akan dipahami dan kesadaran akan menunaikan kewajibannya akan rendah. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran wajib pajak menjadi faktor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran ini sangat penting karena dengan adanya sikap sadar untuk menunaikan kewajibannya, maka wajib pajak akan turut meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak. Hal ini akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak dan tidak akan ada sikap enggan terhadap kewajibannya. (2) Bagi KPP, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan, memiliki tingkat intelegensi yang tinggi dan trampil, fiskus juga harus menunjukkan sifat pengabdian dan integritas serta moral yang tinggi. Selain itu, KPP diharapkan memperketat pengawasan terhadap wajib pajak, agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. (3) Untuk penelitian selanjutnya, agar mengambil ruang lingkup yang lebih luas atau perlu memasukkan variabel lainnya sehingga mampu menggambarkan apakah itu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus secara keseluruhan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Bagi peneliti berikutnya perlu mempertimbangkan variabel lainnya keadilan pajak, sanksi perpajakan, peningkatan penerimaan pajak, sosialisasi perpajakan, sikap wajib pajak dan lainnya yang akan mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak



dan memperluas area penelitian, hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Agung, Mulyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Seri PPN & PPnBM*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Alfiah Irma. 2014. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Dppkad Grobogan- Purwodadi*. Skripsi Program Study Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasidan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Judisseno, Rimsy K. 2005. *Pajak & Strategi Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Judisseno, Rimsy K. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2017. *Perekonomian Indonesia dan APBN 2017*, (Online), ([www.kemenkeu.go.id/apbn2017](http://www.kemenkeu.go.id/apbn2017), diakses 15 April 2017).
- Kusuma. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama*. Skripsi Program Study Akuntansi Universitas Bina Nusantara.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muljono, Djoko. 2009. *Tax Planning Menyiasati Pajak dengan Bijak*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muzammil, Choerul. 2016. *Pedoman Paktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Morgan Jery. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
- Nasution. 2006. *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta:
- Rineka Cipta. Nugroho, Aditya dan Rita Andini. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Candi)*. *Jurnal Of Accounting*. Vol 2 No. 2 Maret 2016.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit.
- Pandji, Santoso. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Adimata.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prasetyo, Adinur. 2016. *Konsep dan Analisis Rasio Pajak*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Priyatno Duwi. 2012. *Belajar mandiri Analisis Data Dengan*. Yogyakarta: Mediakom.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyada, Annisaa Amrina. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)*. FE UDN.
- Salamun. 1991. *Pajak, Citra dan Upaya Pembaruannya*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2004. *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soemitro, Rochmat. 1990. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: PT. Eresco.
- Sudirman, Rismawati dan Amiruddin A. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empatdua Media.
- Sukarji, Untung. 2006. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Supramono, Theresia. 2010. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suardi, Fitriana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)*. *Jurnal FE UKI*.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*. Skripsi FE UNP.
- Tiraada, Tryana A. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal FE USRM*.
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol 7 No. 2 September 2008, hal 196-208.

Pengaruh dari Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pekanbaru (Febdwi Suryani, Fadrul, dan Pujiono)

- Yeni, Rahma. 2013. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang*. Skripsi FE UNP.
- Yogatama, Arya. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)*. Jurnal FE UNDIP.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.