

## **Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**Amelia Robbi Anisa<sup>1</sup>, Endang Masitoh Wahyuningsih<sup>2</sup>, Sari Kurniati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Batik Surakarta

amelianisa441@gmail.com

### **ABSTRACT**

*As one of the largest sources of revenue, tax collection is one of the government's focuses for the smooth running of national development activities. The thing that can provide a significant increase in tax revenue is all compliant taxpayers. The purpose of this finding is to examine the impact of tax awareness, tax knowledge, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance. The data source that is realized is primary data obtained by researchers from the results of distributing questionnaires. The population in this finding is all Taxpayers of the Tax Consultant Office in Surakarta. The sample of this finding is 100 respondents of clients of the PIK Surakarta Tax Consultant Office in 2024 which was determined using the Accidental Sampling technique. The data analysis method in this finding applies multiple regression analysis processed with the SPSS version 25 program. The results of this finding indicate that tax awareness and tax sanctions have an effect on taxpayer compliance, while tax knowledge and service quality do not have an effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Tax awareness, Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*

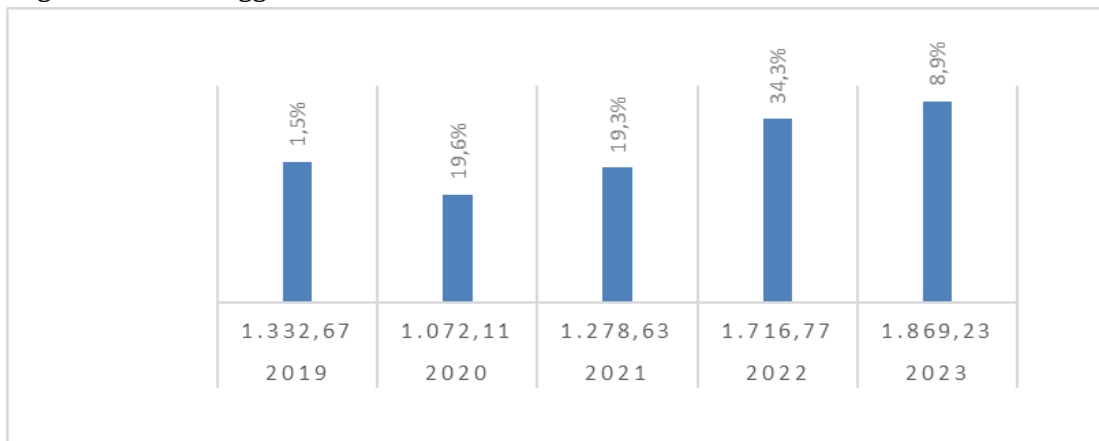
### **ABSTRAK**

Sebagai salah satu sumber penerimaan yang cukup besar, pungutan pajak menjadi salah satu fokus pemerintah demi lancarnya kegiatan pembangunan negara. Hal yang dapat memberikan peningkatan signifikan untuk penerimaan pajak adalah seluruh wajib pajak yang patuh. Tujuan temuan ini adalah untuk menelaah dampak kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sumber data yang direalisasikan adalah data primer yang didapat peneliti dari hasil penyebaran kuesioner. Populasi dalam temuan ini adalah Seluruh Wajib Pajak Kantor Konsultan Pajak di Surakarta. Sampel temuan ini berjumlah 100 responden klien Kantor Konsultan Pajak PIK Surakarta tahun 2024 yang ditetapkan dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis data dalam temuan ini mengaplikasikan analisis regresi berganda yang diolah dengan program SPSS versi 25. Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia saat ini tengah menggalakkan pembangunan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah memerlukan penerimaan negara yang cukup besar sebagai sumber pendanaan anggaran pembangunan. Bentuk perwujudan atas peningkatan sumber daya demi pembangunan adalah memfokuskan kepada penerimaan pajak (Dewi *et al.*, 2022). Berdasarkan definisinya, pajak telah memberikan besar kontribusi bagi negara yang didapatkan melalui pungutan secara wajib bagi seluruh wajib pajak di negara tersebut (Kiria *et al.*, 2020). Sebagai negara yang memiliki populasi penduduk yang relatif tinggi, hal ini menyebabkan Indonesia memiliki banyak potensi dalam penerimaan pajak, namun belum diiringi dengan pemungutan pajak yang optimal. *Tax ratio* di Indonesia masih cukup rendah diperbandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara.



Gambar 1. Statistik Penerima Perpajakan, 2019-2023.

Berdasarkan Kementerian Keuangan per 31 Desember 2023, penerimaan pajak di Indonesia sejak tahun 2019 sampai 2023 mencapai Rp1.869,23 triliun, tumbuh signifikan 8,9 persen dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan peningkatan yang konsisten dalam kepatuhan wajib pajak dan pemulihan ekonomi yang stabil setelah penurunan di tahun 2020. Pada 2019, realisasi mencapai Rp 1.332,67 triliun, dengan pertumbuhan positif sebesar 1,5%, namun hanya mencapai 84,5% dari target yang diharapkan. Pada 2020, terjadi penurunan tajam dalam realisasi penerimaan pajak yang hanya mencapai Rp 1.072,11 triliun, turun 19,6% dibandingkan tahun sebelumnya, dan hanya mencapai 89,4% dari target yang ditetapkan (Indonesia, 2023).

Adanya peningkatan penerimaan pajak ini didorong oleh beberapa pihak yang saling bekerjasama, dan terutama dikendalikan oleh wajib pajak yang memiliki kepatuhan akan perpajakan. Salah satu bentuk dorongan tersebut adalah kepatuhan pajak yang ditingkatkan. Kepatuhan pajak sebagai bentuk sikap yang ditunjukkan dimana wajib pajak secara sadar dapat memenuhi tanggung jawabnya kepada negara sebagai bentuk kecintaannya terhadap negara dengan membantu kontribusi dalam pembayaran pajak (Hanifah et al., 2024)

Oleh karena itu, ketidakpatuhan terhadap aturan tersebut dapat mengakibatkan terjadinya kekeliruan yang dapat merugikan baik pemerintah maupun wajib pajak sendiri (Suarni, 2023). Pergeseran ini menempatkan kepatuhan wajib pajak sebagai faktor penting, yang telah diidentifikasi sebagai penentu utama keberhasilan pengumpulan pendapatan pajak. Namun, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan adanya masalah mendasar terkait kurangnya pemahaman dan kesadaran tentang kewajiban pajak, kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak tidak memadai, dan persepsi ketidakefektifan sanksi pajak (Lutfi et al., 2023).

Faktor pertama adalah terkait dengan kesadaran pajak. Secara definisi, kesadaran sebagai sifat manusia yang didasarkan dengan pemahaman akan sesuatu hal yang ada dipikirkannya, dan dijalankan sesuai dengan yang menjadi keyakinannya selaras dengan ketentuan aturan. Hal ini juga berlaku pada kepatuhan pajak. Kesadaran ini diukur dengan dengan keseriusan dan rasa keinginan bagi wajib pajak terkait pemenuhan kewajiban pajaknya. Kesadaran ini perlu ditanamkan agar permasalahan terkait pemungutan pajak ini dapat diminimalisir dengan baik. Kesadaran pajak perlu ditanamkan kepada wajib pajak sebagai bentuk kontribusinya kepada negara (Nasiroh, 2023). Diungkapkan pada penelitian terdahulu, yaitu menurut Sunanta dan Leonardo (2021) bahwa kesadaran pajak berpengaruh atas kepatuhan perpajakan. Namun, berlawanan pada pernyataan penelitian Rita (2020) bahwa kesadaran pajak tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Faktor lainnya adalah pengetahuan pajak. Pengertian pengetahuan adalah wawasan atau ilmu yang dimiliki oleh setiap manusia yang sudah tertanam dalam pemikirannya. Pengetahuan perpajakan ini menjadi komponen yang penting sebab pengetahuan yang tidak mumpuni akan membentuk karakteristik seseorang sesuai dengan bobot pengetahuannya, termasuk akan terjadi ketidakpatuhan oleh WP. Hasil temuan di dilakukan Alkhatib *et al.*, (2020) di Palestina, Kakra *et al.*, (2020) di Ghana, dan Nasiroh (2023) di Indonesia menghasilkan kepatuhan WP pajak terpengaruh dari pengetahuan perpajakan. Berbeda, Nasiroh (2023); Rita (2020) menghasilkan pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Pelayanan merupakan bentuk pemberian yang dilakukan sebagai maksud untuk menciptakan rasa kepuasan dan kesenangan bagi penerima pelayanan tersebut. Kepatuhan ini berkorelasi dengan kualitas pelayanan sebab pelayanan yang diterima dari

fiskus mencerminkan kepuasan wajib pajak sehingga dapat membentuk kepatuhan pajak. Kualitas layanan berdampak terhadap kepatuhan WP (Rita, 2020). Berbeda, Hanifah *et al.*, (2024) kualitas layanan tidak berdampak terhadap kepatuhan WP.

Faktor terakhir adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dimaksudkan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk menjamin kepatuhan warga negaranya (Rahayu, 2017). Sanksi ini berfungsi mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakannya. Sanksi dan denda akan dikenakan kepada mereka yang tidak tertib peraturan UU yang berlaku. Adanya sanksi ini juga sebagai bentuk akan kepatuhan wajib pajak kepada negara. Temuan ini didukung oleh Nugrahani dan Suryaningrum (2023) bahwa sanksi perpajakan berdampak terhadap kepatuhan WP. Berbeda, Pau *et al.*, (2022) sanksi perpajakan tidak berdampak terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan fenomena pada penelitian terdahulu, penelitian ini kontribusi baru yang dimaksudkan untuk menelaah elemen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dilihat berdasarkan kesadaran, pengetahuan, kualitas layanan dan sanksi perpajakan. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan dan penambahan wawasan dalam memberikan informasi dan referensi untuk memperbaiki kesadaran, pengetahuan dan pelayanan, serta mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan pendidikan tentang sanksi pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

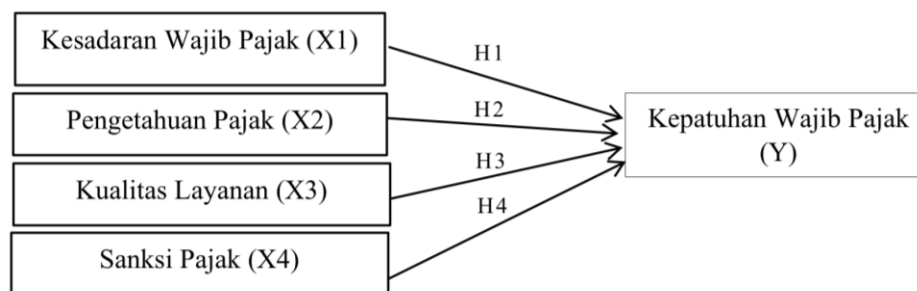
## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Heider pada tahun 1958 dan dikembangkan lebih lanjut oleh Kelley pada tahun 1967 dan 1973. Dalam teori atribusi, seseorang yang mengindahkan perilaku orang lain mencoba membuktikan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh elemen internal (kendali pribadi orang tersebut) atau elemen eksternal (pengaruh situasi). Teori atribusi sangat dapat diaplikasikan dengan temuan ini sebab perilaku kepatuhan WP dapat dijelaskan oleh elemen internal seperti kesadaran pajak dan pengetahuan pajak, sedangkan elemen eksternal seperti sanksi pajak dan kualitas layanan (Schmitt, 2015).

### **Theory Of Planned Behavior**

Teori *theory of planned behaviour* yang dirancang Fishbein dan Jazen tahun 1975 menjelaskan bahwa teori ini akan memprediksi perilaku yang terbentuk pada seseorang yang tidak seluruhnya dalam kendali orang itu sendiri (Ajzen, 1991). Adanya indikator utama berperilaku yaitu niat orang tersebut. Teori ini juga relevan berkaitan dengan pembahasan penelitian bahwa pembentukan sikap patuh akan pajak tidak sepenuhnya dikendalikan pada WP itu sendiri, melainkan faktor pendukung yang dapat menimbulkan niat seseorang patuh akan perpajakan (Nasiroh, 2023).



Gambar 2. Kerangka Penelitian

## KEPATUHAN WAJIB PAJAK (WP)

Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai situasi di mana WP melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak-hak perpajakan yang dimilikinya. Sedangkan menurut KBBI yang dikutip oleh Rahayu (2017) kata "kepatuhan" merujuk pada sikap tunduk atau patuh terhadap ajaran dan aturan. Menurut Rahayu (2017) secara umum kepatuhan WP memiliki 4 indikator yaitu:

- Kepatuhan dalam membayar pajak.
- Kepatuhan dalam perhitungan pajak.
- Kepatuhan dalam melaporkan SPT.
- Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.

## Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran menurut Rahayu (2017), merupakan dorongan yang ada dari dalam diri sendiri dan berkembang bersamaan dengan rasa tanggung jawab. Dalam konteks perpajakan, kesadaran WP mengacu pada situasi di mana WP memahami peraturan perpajakan dan bersedia mematuhi tanpa paksaan. Kesadaran ini mencerminkan kemauan WP untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan menyadari tanggung jawabnya (Nasiroh, 2023). Menurut Rahayu (2017) dalam penelitian Nasiroh (2023) terdapat indikator mengidentifikasi kesadaran wajib pajak yaitu:

- Sadar kewajiban sebagai WP.
- Sadar peraturan perpajakan yang berlaku.
- Sadar tentang membayar pajak kepada negara.
- Sadar akan pentingnya membayar pajak.

Kesadaran WP menjadi elemen krusial dalam kepatuhan WP karena semakin tinggi kesadaran WP, maka semakin baik pula pemahamannya terhadap kewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakan, yang akhirnya berdampak pada kepatuhan WP yang

lebih baik. Berdasarkan penelitian dari Karlina dan Ethika (2020); Nasiroh (2023) serta Nugrahani dan Suryaningrum (2023) memberikan bukti nyata bahwa kepatuhan pajak akan semakin baik apabila wajib pajak menyadari pentingnya realisasi kewajiban perpajakan sesuai dengan KUP yang berlaku. Sementara Hanifah *et al.*, (2024) juga mendukung terpengaruhnya kepatuhan WP karena kesadaran yang dimiliki WP.

**H1:** Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan mencakup segala hal yang berkaitan dengan administrasi perpajakan. Pengetahuan ini berfungsi sebagai panduan dalam melaksanakan hukum taxation. Menurut Mardiasmo (2018), pengetahuan perpajakan adalah keahlian wajib pajak (WP) dalam mendefinisikan ketentuan perpajakan, termasuk mempelajari tarif pajak dan insentif pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan kemahiran atas ilmu tentang pajak yang dapat diterapkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Terdapat empat indikator untuk menaksir pengetahuan perpajakan yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai peraturan pajak.
- b. Pengetahuan mengenai fungsi pajak.
- c. Pengetahuan mengenai sanksi pajak.
- d. Pengetahuan tentang pembayaran dan tata cara pelaporan pajak.

Berdasarkan penelitian di Indonesia oleh Nasiroh (2023) mengindikasikan pengetahuan perpajakan memiliki dampak terhadap kepatuhan WP, karena semakin mendalam pengetahuan WP tentang perpajakan, semakin meningkat kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sementara penelitian Alkhatib *et al.*, (2020) di Palestina serta Kakra *et al.*, (2020) di Ghana juga berpendapat adanya pengaruh pengetahuan atas peningkatan kepatuhan WP.

**H2:** Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **Kualitas Layanan**

Pelayanan adalah suatu prosedur dalam memberikan songkongan untuk seseorang dalam menyelesaikan sesuatu. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan merujuk pada cara fiskus dalam menanggapi, melayani, dan mempersiapkan segala kebutuhan WP. Sementara menurut Hermianti *et al.*, (2022) menjelaskan pelayanan adalah metode dalam memberikan bantuan atau menyiapkan kebutuhan yang diperlukan seseorang. Dalam dimensi kualitas layanan ada beberapa aspek indikator yang mencakup:

- a. *Reliability* (kehandalan).
- b. *Assurance* (keyakinan).

c. *Responsiveness* (daya tanggap).

d. *Empathy* (empati).

Kepatuhan WP bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus/konsultan. Layanan yang berkualitas memotivasi WP untuk lebih patuh dan taat dalam merealisasikan kewajibannya. Jika WP menerima pelayanan yang baik, maka mereka cenderung lebih patuh. Penelitian ini selaras dengan Nugrahani dan Suryaningrum (2023); Rita (2020); Suarni (2023) yang mendukung adanya dampak kualitas layanan atas peningkatan kepatuhan WP karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin melambung pula kepatuhan WP.

**H3:** Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak menurut Mardiasmo (2018) sanksi perpajakan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi wajib pajak sesuai dengan KUP yang berlaku. Sanksi tersebut berfungsi sebagai sarana untuk menghambat WP melakukan pelanggaran peraturan taxation, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepatuhan WP dalam menginterpetasikan kewajiban. Sanksi perpajakan juga memberikan efek jera, sehingga WP berpikir dua kali sebelum memutuskan untuk tidak membayar pajak, apalagi jika sanksi yang dijatuhkan berat. Sebaliknya, jika sanksi terlalu ringan, WP mungkin lebih cenderung mengabaikan kewajiban membayar pajak. Terdapat empat indikator yang dapat menjadi tolak ukur sanksi pajak yaitu:

- a. Sanksi untuk menciptakan kedisiplinan.
- b. Pemberian sanksi yang tegas.
- c. Penerapan sanksi sesuai ketentuan.
- d. Sanksi yang sesuai dengan berat ringannya pelanggaran.

Sanksi menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP sebagaimana dijelaskan oleh penelitian Sutanto dan Lautan (2023) serta Puspitasari dan Dirman (2024). Dengan Semakin berat sanksi yang diberikan kepada WP yang melanggar ketentuan, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Rita, 2020).

**H4:** Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang diaplikasikan adalah kuantitatif deskriptif, dimana dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis penelitian melalui hasil penelitian yang diungkapkan dalam bentuk numerik atau angka-angka. Dalam temuan ini variabel independennya adalah kesadaran WP, pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, sanksi

perpajakan, dan kepatuhan WP adalah variabel dependennya. Metode pengumpulan data dengan data primer menggunakan angket kuesioner disebarkan secara langsung (*personally administered*) melalui kunjungan ke klien Kantor Konsultan Pajak atau dengan menggunakan bantuan pihak ketiga yang bekerja di Kantor Konsultan Pajak. Skala penelitian yang digunakan yakni skala likert, dimana pilihan jawaban responden dinilai dengan skala 5 sebagai penilaian terbaik dan skala 1 sebagai penilaian terburuk. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kantor konsultan pajak di Surakarta. Sampel penelitian adalah klien Kantor Konsultan Pajak PIK Surakarta tahun 2024 sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, sehingga seluruh klien yang bertemu dengan peneliti menjadi sampel. Teknik analisis data menggunakan program SPSS 25 yang diawali dengan uji instrumen data dan uji asumsi klasik. Pengolahan data dilanjutkan dengan melakukan uji regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

**Tabel 1. Data Responden**

Karakteristik		Jumlah	Presentase%
Jenis Kelamin	Laki-laki	62	62%
	Perempuan	38	38%
Usia / Umur	21-30 tahun	18	18%
	31-40 tahun	30	30%
	41-50 tahun	29	29%
	>50 tahun	23	23%
Pekerjaan	Karyawan Swasta	2	2%
	PNS	24	24%
	Wirausaha	71	71%
	Wiraswasta	3	3%

Hasil temuan berdasarkan karakteristik jenis kelamin terdapat 62 orang laki-laki dan 38 orang perempuan. Karakteristik berdasarkan usia mayoritas WP klien Kantor Konsultan Pajak (KKP) PIK Surakarta berada di rentang usia 31-40 tahun. Karakteristik berdasarkan pekerjaan mayoritas WP klien Kantor Konsultan Pajak PIK Surakarta adalah wirausaha.

### Uji Validitas

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R hitung
Kesadaran Wajib Pajak	X1_1	0,766

	X1_2	0,720
	X1_3	0,777
	X1_4	0,726
Pengetahuan Perpajakan	X2_1	0,714
	X2_2	0,731
	X2_3	0,741
	X2_4	0,756
Kualitas Layanan	X3_1	0,779
	X3_2	0,683
	X3_3	0,718
	X3_4	0,20
Sanksi Perpajakan	X4_1	0,692
	X4_2	0,685
	X4_3	0,707
	X4_4	0,701
Kepatuhan Wajib Pajak	Y_1	0,666
	Y_2	0,647
	Y_3	0,613
	Y_4	0,782

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil nilai validitas dinyatakan dari hasil nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel dengan nilai 0,1966 menunjukkan seluruh variabel baik variabel independen ataupun dependen sudah memenuhi penilaian sehingga data sudah bersifat valid.

## Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach
Kepatuhan Wajib Pajak	0,611
Kesadaran Wajib Pajak	0,734
Pengetahuan Perpajakan	0,713
Kualitas Layanan	0,697
Sanksi Perpajakan	0,643

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas menjelaskan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* keseluruhan variabel > 0,60 memenuhi ketetapan sehingga dikatakan data yang didapatkan sudah reliabel atau diandalkan.

## Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig.(2-tailed)	Kriteria
1	0,748	>0,05

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3, bahwa nilai sig memperlihatkan angka sebesar 0.748 yang berada diatas 0.05 sehingga data distribusi normal. Data tidak berdistribusi normal apabila <0,05.

## Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig (2-tailed) Unstandardized residual
Kesadaran Wajib Pajak	0,490
Pengetahuan Perpajakan	0,589
Kualitas Layanan	0,653

Sanksi Perpajakan	0,377
-------------------	-------

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel heteroskedastisitas dapat dilihat korelasi antara keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan *unstandardized residual* (0,490, 0,589, 0,653, 0,377) memiliki nilai *sig 2-tailed* > 0,05, artinya tidak ada gejala heteroskedastisitas.

## Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0,652	1,533
Pengetahuan Perpajakan	0,560	1,786
Kualitas Layanan	0,534	1,874
Sanksi Perpajakan	0,692	1,444

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel multikolinieritas memperlihatkan nilai *tolerance* (0,652, 0,560, 0,534, 0,692) dan VIF (1,533, 1,786, 1,874, 1,444). Terjadi multikolinieritas dapat dibuktikan dari *tolerance* dan VIF. Hasil uji berada di atas aturan yang ditentukan yaitu *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka variabel bebas secara berurutan lolos uji multikolinieritas.

## Uji Autokorelasi

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

DI	Du	4-dU	4-dL	DW
1,5922	1,7582	2,2418	2,4078	1,932

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi dan olah data dapat dilihat bahwa tidak terjadi autokorelasi menggunakan nilai dari *Durbin Watson* yang ditunjukkan dengan  $dU < DW < (4-dU)$  atau  $1,7582 < 1,932 < 2,2418$ .

## Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	$\beta$ (koefisien regresi)	Sig
Konstanta	6,987	0,000
Kesadaran Wajib Pajak	0,163	0,006
Pengetahuan Perpajakan	0,080	0,193
Kualitas Layanan	-0,033	0,634
Sanksi Perpajakan	0.313	0,000

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil regresi linear berganda, memperlihatkan besarnya nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 6,987 mengandung arti jika variabel kesadaran WP, pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, dan sanksi perpajakan nilainya sama dengan 0, maka kepatuhan WP bernilai 6,987.  $B_1 = 0,163$ , artinya jika variabel kesadaran WP meningkat, maka kepatuhan WP akan naik positif 0,163 atau 16,3%.  $B_2 = 0,080$ , artinya apabila variabel pengetahuan perpajakan meningkat, maka kepatuhan WP akan mengalami kenaikan positif sebesar 0,080 atau 0,8%.  $B_3 = -0,033$ , artinya jika variabel kualitas layanan menurun maka kepatuhan WP akan mengalami penurunan sebesar 0,033 atau 0,33%.  $B_4 = 0.313$  artinya apabila variabel sanksi perpajakan melambung maka kepatuhan WP akan mengalami kenaikan sebesar 0,313 atau 31,3%.

## Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji F

Model	F-hitung	F-tabel	Sig.	Standard
1	20,577	>2,41	0,00	<0,05

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan uji f, dijelaskan dengan  $\text{sig } f = 0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa variabel bebas berdampak serempak terhadap kepatuhan WP dan layak secara statistik.

## Uji Hipotesis (Uji T)

Tabel 10. Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig	Standard
Kesadaran Wajib Pajak	2,801	>1,985	0,006	< 0,05
Pengetahuan Perpajakan	1,310	>1,985	0,193	< 0,05
Kualitas Layanan	-0,477	>1,985	0,634	< 0,05
Sanksi Perpajakan	5.177	>1,985	0,000	< 0,05

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan uji hipotesis menjelaskan bahwa nilai thitung kepatuhan WP = 2,801 > t tabel = 1,985, dan sig 0,006 < 0,05 sehingga H1 diterima. Hal ini berarti kesadaran WP mempunyai dampak terhadap kepatuhan WP pada klien di KKP PIK Surakarta. Kemudian menunjukkan nilai t hitung pengetahuan perpajakan = 1,310 < t tabel = 1,985 dan sig 0,193 > 0,05 sehingga H2 ditolak. Hal ini mengindikasikan tidak terdapat dampak pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP pada klien di KKP PIK Surakarta.

Pada variabel kualitas layanan menunjukkan nilai t-hitung -0,477 < t-tabel = 1,985 dan sig 0,634 > 0,05 sehingga H3 ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat dampak pada kualitas layanan terhadap kepatuhan WP pada klien di KKP PIK Surakarta. Dan variabel terakhir yaitu sanksi perpajakan bahwa nilai t-hitung 5,177 > t-tabel = 1,985 dan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga H4 diterima. Hal ini mengindikasikan terdapat dampak sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP pada klien di KKP PIK Surakarta.

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	Adjusted R Square
1	0,442

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 11, memperlihatkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,442 yang artinya variabel bebas dalam model menjelaskan variasi kepatuhan WP pada klien di Kantor Konsultan Pajak PIK sebesar 44,2% dan 55,8% dijelaskan oleh komponen lainnya.

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

Hasil pengujian mengungkap bahwa kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil T-Hitung sebesar 2,801 dan nilai sig  $0,006 < 0,05$ . Hal ini menegaskan bahwa kesadaran pajak yang tinggi mendorong WP untuk mendaftar, melapor, dan membayar pajak tepat waktu. Semakin naik tingkat kesadaran WP, maka kepatuhan WP akan semakin baik. Temuan ini didukung oleh penelitian Graha *et al.*, (2024); Hanifah *et al.*, (2024); Karlina dan Ethika, (2020); Nasiroh, (2023); Sunanta dan Leonardo, (2021) mengindikasikan bahwa kesadaran WP berpotensi meningkatkan kepatuhan WP pada klien Konsultan Pajak PIK.

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

Hasil pengujian mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil T-Hitung 1,310 dan nilai sig  $0,193 > 0,05$ . Temuan ini dapat diartikan bahwa pengetahuan perpajakan tidak menjamin WP akan semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Setinggi apapun pengetahuan WP, apabila tidak didasari oleh keinginan membayar dan melaporkan pajak, maka kepatuhan WP tidak akan meningkat. Hasil temuan ini konsisten dengan temuan Nasiroh, (2023); Nugrahani dan Suryaningrum, (2023) yang memperlihatkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berdampak signifikan pada kepatuhan WP klien Konsultan Pajak PIK.

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil T-Hitung  $-0,477$  dan nilai sig  $0,634 > 0,05$ . Artinya, meskipun layanan perpajakan diberikan oleh fiskus, kualitasnya tidak membantu WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Kualitas pajak dalam penelitian ini berarti tidak mampu membantu dalam terlaksananya kewajiban perpajakan dengan baik melalui pelayanan perpajakan yang diberikan fiskus/konsultan kepada WP yang seharusnya dapat meningkatkan realisasi pembayaran pajak. Kualitas layanan perpajakan yang tinggi tampaknya tidak berdampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan WP. Hasil ini diperkuat oleh temuan Hanifah *et al.*, (2024) di mana menjelaskan tidak berperan signifikan terhadap meningkatnya kepatuhan WP pada klien Konsultan Pajak PIK.

## **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian menyiratkan bahwa sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan WP. Hasil T-hitung 5,177 dan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan kata lain, semakin naik tingkat sanksi, maka semakin baik kepatuhan WP. Sanksi akan membuat WP lebih berhati-hati dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi yang berat. Hal ini memberikan tekanan kepada WP untuk membayar pajak tepat waktu. Temuan ini memperkuat Nasiroh, (2023); Nugrahani dan Suryaningrum, (2023);

Puspitasari dan Dirman, (2024) serta Rita, (2020) yang mengindikasikan adanya dampak dari sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP.

## **KESIMPULAN**

Temuan ini dilakukan dengan tujuan untuk menelaah dampak kesadaran WP, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP. Sesuai dengan kesimpulan temuan, ditunjukkan bahwa kesadaran WP dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal ini membuktikan bahwa semakin naik tingkat kesadaran WP dan semakin kuat sanksinya, maka kepatuhan WP akan semakin tinggi. Sebaliknya, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan semakin baik pelayanan yang diperoleh, maka kepatuhan WP akan semakin rendah.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil temuan, penulis menyarankan KKP PIK Surakarta untuk melakukan peningkatan dari segi pengetahuan dan kualitas layanan untuk dapat menaikkan kepatuhan WP. Dan bagi peneliti selanjutnya agar memperbaiki kelemahan hasil penelitian, menambah variabel, dan memperluas sampel penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 59, 179–211. <https://doi.org/10.47985/Dcidj.475>
- Alkhatib, A. A., Hamad, M. Z., & Hermas, M. D. (2020). The Impact Of Tax Ethics And Knowledge On Tax Compliance Among Palestinian Taxpayers. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 10(6). <https://doi.org/10.6007/Ijarbss/V10-I6/7305>
- Dewi, G. A. D. M., Budiarta, I. K., Hasibuan, H. T., & Sujana, I. K. (2022). The Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Services, Value Added Tax Understanding On Corporate Taxpayer Payment Compliance. *European Journal Of Business And Management Research*, 7(4), 82–86. <https://doi.org/10.24018/Ejbm.2022.7.4.1350>
- Graha, G. A. S., Helpiastuti, S. B., & Widokarti, J. R. (2024). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Pajak – Ginanjar Asg, Selfi Bh, Joko Rw. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8(1).
- Hanifah, F., Eka Febriani, D., Prastiya, R., Umi Latifatul Asnab, F., Lazuardi Firdaus, A., &

- Amrulloh, A. (2024). Influence Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality Services And Sanctions Taxation To Taxpayer Compliance. *Journal Economic Business Innovation*, 1(2), 11–24. <https://doi.org/10.69725/Jebi.V1i2.31>
- Hermianti, Hakim, L., & Razak, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Journal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)*, 3(6), 1901–1012.
- Ignas Pau, H., Nawa Pau, S. P. N. P., & F. Angi, Y. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Maumere. *Co-Creation : Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 6–13. <https://doi.org/10.55904/Cocreation.V1i2.352>
- Indonesia, K. K. R. (2023). *Penerimaan Pajak Hingga Akhir Tahun 2023*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/penerimaan-pajak-rp1109-triliun-akhir-juli-2023>
- Kakra, K., Twum, Amaniampong, M. K., Assabil, E. N., Adombire, M. A., Edisi, D., & Akuetteh, D. C. (2020). Tax Knowledge And Tax Compliance Of Small And Medium Enterprise In Ghana. South East Asia. *Journal Of Contemporary Business, Economics And Law*, 21(5), 222–231.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.46918/Pay.V3i1.976>
- Kiria, L., James, M., & Masunga, F. J. (2020). The Influence Of Behavioural Intention To Use The Ict Tax System On Tax Compliance Behaviour: The Efficacy Of Mediating Effect. *Journal Of Business Management And Economic Research*, 4(4), 351–370. <https://doi.org/10.29226/Tr1001.2020.215>
- Lutfi, A., Alshira'h, A. F., Alshirah, M. H., Al-Ababneh, H. A., Alrawad, M., Almaiah, M. A., Dalbough, F. A., Magablih, A. M., Mohammed, F. M., & Alardi, M. W. (2023). Enhancing Vat Compliance In The Retail Industry: The Role Of Socio-Economic Determinants And Tax Knowledge Moderation. *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity*, 9(3), 100098. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/J.Joitmc.2023.100098>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 3(2), 152–164. <https://doi.org/10.32815/Ristansi.V3i2.1232>
- Nugrahani, R., & Suryaningrum, S. (2023). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan

- Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sleman. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(1), 155. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v21i1.16736>
- Puspitasari, E. N. D., & Dirman, A. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 9(1), 51–57. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.817>
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal. *Bandung: Rekayasa Sains*, 110–195.
- Rita J.D Atarwaman. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jak: Jurnal Akuntansi Keuangan*, 6(1), 39–51.
- Schmitt, J. (2015). Attribution Theory. *A Companion To The Philosophy Of Action*. <https://doi.org/10.1002/9781444323528.ch46>
- Suarni, H. N. A. (2023). The Influence Of E-System Implementation, Tax Knowledge, Fiscus Services On Individual Taxpayer Compliance. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 6(2).
- Sunanta, & Leonardo. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Sikap*, 6(1), 87–95. <https://doi.org/10.36418/jcs.v1i3.66>
- Sutanto, H., & Lautan, A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Binjai. 14(2).