



---

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN  
USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)**

**Aprilia Hermawati**  
**Universitas Wijaya Putra Surabaya**

---

**INFORMASI ARTIKEL**

**ABSTRAK**

---

*Dikirim : 12 Oktober 2021*  
*Revisi pertama : 16 Oktober 2021*  
*Diterima : 20 Oktober 2021*  
*Tersedia online : 30 Oktober 2021*

---

*Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan,  
Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan,  
Kepatuhan WPOP*

---

*Email : [apriliahermawati20@gmail.com](mailto:apriliahermawati20@gmail.com)*

---

*Pajak mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara karena sebagai salah satu penerimaan yang digunakan Negara dalam pembiayaan kebutuhan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (Explanatory Research). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 645 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 87 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara karena sebagai salah satu penerimaan yang digunakan Negara dalam pembiayaan kebutuhan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan dan pembangunan Negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak sedikit suatu Negara menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi untuk memberikan kehidupan demi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Seperti yang sudah kita ketahui bersama bahwa pajak merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar untuk dapat menunjang kebutuhan yang dibutuhkan oleh daerah demi kemakmuran rakyat.

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik supaya masyarakat juga dapat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak, Pemerintah harus lebih giat dalam menghimpun pajak dengan melibatkan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu kesediaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Sutari, 2013 : 4).

Direktorat jenderal pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak bagi suatu daerah, salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya selfassesment system dalam pemungutan pajak. *Self Assessment System*, artinya wajib pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkannya sendiri besarnya hutang pajak. Konsekuensi dari *Self Assessment System*, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar, unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat.

KPP Sukomanunggal Surabaya menjadi salah satu bagian dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, sosialisasi dan pembayaran pajak di wilayah Sukomanunggal Surabaya guna tercapainya tujuan perpajakan. Mengingat semakin banyaknya wajib pajak yang berada di wilayah KPP Sukomanunggal Surabaya sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal dari KPP Sukomanunggal Surabaya, dimana pihak KPP harus dapat sosialisasi dan pembayaran pajak dengan baik kepada wajib pajak.

Dalam pelaksanaannya KPP Sukomanunggal Surabaya mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah, hal ini menjadi masalah DJP yang serius. Rendahnya kesadaran wajib pajak ini pada akhirnya akan berpengaruh pada realisasi penerimaan pajak, sehingga dapat mengakibatkan tidak tercapainya penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Seperti pada hasilpenelitian yang

dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) yang menyebutkan bahwa Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Mumu, dkk. (2020) Jayate (2017), Rahayu (2017), Sari (2017), dan Widagsono (2017), yang menjelaskan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2018) yang menjelaskan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan. KPP Sukomanunggal Surabaya sebagai Instansi Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Septi Mory, 2015:7). Pelayanan yang baik menjadi sebuah keharusan yang dilakukan oleh Pemerintah kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dimana dalam pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Hasil penelitian Mandowally, dkk. (2020) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga pada hasil penelitian Ilhamsyah (2016) yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Rianty dan Syahputera (2020) menyebutkan bahwa Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Dari hasil penelitian tersebut memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana menurut Widagsono (2017) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan (Subekti, 2016). Pemerintah menetapkan sanksi perpajakan ini untuk dapat digunakan dalam menertibkan administrasi perpajakan kepada masyarakat supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Oleh karena itu wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan Syahputra (2020) menyebutkan bahwa Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Sufiah (2017), Jannah (2017) dan Widagsono (2017) yang menyebutkan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mumu, dkk. (2020) menyebutkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini menjelaskan ketika penerapan sanksi pajak dilakukan dengan tegas oleh pemerintah maka pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan berkurang, maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) menyebutkan bahwa Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga pada hasil penelitian Subekti (2016) dan Wati (2016) yang menyebutkan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka dalam kesempatan kali ini peneliti ingin membahas lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
5. Apakah pengetahuan perpajakan, Pelayanan Fiskus dan sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, Pelayanan Fiskus dan sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Kpp Sukomanunggal Surabaya).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Mory (2015), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Pengertian dalam Undang- Undang adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Soemitro, dalam buku Perpajakan Mardiasmo (2016 : 3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut penjelasan Nurmantu dalam Bidartondo, & Hynson (2009) Wajib Pajak adalah Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan seperti kondisi Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan melakukan hak

perpajakannya. menurut Sidik dalam Rahayu (2017) Kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, yaitu Wajib Pajak menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan akhirnya dengan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Maksudnya, pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang bersangkutan hanya bekerja atau berstatus karyawan, misalnya

seorang akuntan bekerja di Kantor Akuntan Publik, maka yang bersangkutan tidak termasuk wajib pajak orang pribadi yang menjalankan pekerjaan bebas.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang melalui pola pikirnya dalam mengetahui benda atau keadaan tertentu dan tidak pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan perpajakan dapat juga diartikan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak material maupun hukum pajak formal. Dengan wajib pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka dengan sendirinya wajib pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2016). Menurut Caroline (2009: 7) Pengetahuan pajak adalah penjelasan pajak yang digunakan wajib pajak menjadi dasar untuk bertindak dalam mengambil keputusan khususnya di bidang perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, dkk, 2016). Sedangkan menurut Wati (2016) adalah hal yang dahulu tidak tau tentang aturan perpajakan sekarang menjadi tahu tentang peraturan perpajakan. Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015). Pelayanan adalah teknik dalam melayani (membantu mengawasi atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan setiap kebutuhan yang dibutuhkan wajib pajak (Arum & Zulaikha, 2012).

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP. Karena dengan penyuluhan secara berkelanjutan kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Seseorang dapat belajar dari hasil observasi dan pengalaman langsung, apabila karakteristik mempunyai pengetahuan langsung dari pelayanan yang diberikan fiskus sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak (Aryobimo, 2012).

Menurut Arum (2012) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Menurut Lupiyoadi (2006:182), Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponenantara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rohema, dkk 2015).

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Sedangkan menurut Basri, dkk (2014) sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan oleh pemerintah bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hukuman yang diterima wajib pajak ketika wajib pajak tidak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya, dimana sanksi pajak tersebut harus dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga tidak akan mengulangi nya kembali.

Kementerian Keuangan Nomor KEP-95/PJ/2019. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dengan dua sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman atas pelanggaran didalam suatu norma perpajakan ada yang diancam menggunakan sanksi administrasi saja, ada pula yang diancam menggunakan sanksi pidana, dan ada pula juga yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*). Menurut Sugiyono (2017:6) penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel diteliti serta hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

### Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2017: 38) adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan.

1. Variabel Terikat (Y) Kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Menurut Sidik dalam Rahayu (2017) Kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, yaitu Wajib Pajak menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan akhirnya dengan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

2. Variabel Bebas (X1) Pengetahuan Perpajakan

Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

3. Variabel Bebas (X2) Pelayanan Fiskus

Menurut Arum (2012) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak.

4. Variabel Bebas (X3) Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017).

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya yang beralamatkan di Jalan Bukit Darmo Golf No. 1, 60189, Surabaya.

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang menjadi pusat objek penelitian (Arikuto, 2010:173). Elemen yang dimaksud tersebut

biasanya berupa orang, barang, unit organisasi dan perusahaan. Sedangkan sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya (Arikunto, 2010:174). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 645 orang.

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 87 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2017:118).

Rumus :

$$n = N / 1+N (e)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 645

E = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%).

Maka,

$$n = 645 / 1 + 645 (0.1)^2$$

$$= 645 / 1 + 6.45$$

$$= 645 / 7.45$$

$$= 87.1$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 87,1 yang dibulatkan menjadi 87 responden.

### **Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data adalah ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berupa sebuah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk mewakili sebuah jawaban (Sugiyono, 2015;142). Kuesioner penelitian diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 87 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu accidental sampling, yaitu suatu metode dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan kriteria penelitian. penelitian memberikan kuesioner untuk diisi oleh responden dan menunggu untuk diambil kembali secara langsung, serta membantu mengarahkan apabila terdapat pertanyaan yang susah dipahami oleh responden.

### **Teknik Keabsahan Data**

#### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlation) dengan r tabel (0.03). Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, (Ghozali, 2013;53).

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan konsentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan menguji konsistensi internal (Sugiyono, 2015;185). Suatu kuisoner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal

ini teknik yang digunakan adalah teknik cronbach alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai alpha  $>0,60$ .

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program SPSS. Dengan teknik analisis SPSS maka dapat dilakukan pembuktian hipotesis dapat dilakukan. Selanjutnya untuk menganalisis leverage, ukuran perusahaan, dan profitabilitas terhadap nilai perusahaan digunakan analisis dengan analisis regresi berganda.

Analisis ini digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun peramaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y = kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerja
- X<sub>1</sub> = pengetahuan perpajakan
- X<sub>2</sub> = pelayanan fiskus
- X<sub>2</sub> = sanksi pajak
- e = Error (kesalahan pengganggu)

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Hasil Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil korelasi (r) *pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari masing-masing item pernyataan. Item pernyataan valid jika nilai (r) *Pearson* lebih besar dari nilai kritis pada tabel (r) *Product Moment korelasi Pearson* sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya. Hasil pengukuran uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment	Kesimpulan
X <sub>1.1</sub>	0.563	Valid
X <sub>1.2</sub>	0.623	Valid
X <sub>1.3</sub>	0.428	Valid
X <sub>1.4</sub>	0.586	Valid
X <sub>2.1</sub>	0.427	Valid
X <sub>2.2</sub>	0.421	Valid
X <sub>2.3</sub>	0.547	Valid
X <sub>2.4</sub>	0.573	Valid
X <sub>3.1</sub>	0.523	Valid
X <sub>3.2</sub>	0.593	Valid
X <sub>3.3</sub>	0.346	Valid
X <sub>3.4</sub>	0.382	Valid
X <sub>3.5</sub>	0.526	Valid

Lanjutan Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment	Kesimpulan
Y <sub>1</sub>	0.662	Valid
Y <sub>2</sub>	0.643	Valid
Y <sub>3</sub>	0.545	Valid
Y <sub>4</sub>	0.448	Valid
Y <sub>5</sub>	0.722	Valid
Y <sub>6</sub>	0.722	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) juga dilakukan pada ketiga variabel bebas maupun variabel terikat. Dari hasil uji validitas, item-item pertanyaan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau kendalanya dengan bantuan program SPSS. Menurut Dadang Sukmawan (2011) yang menyatakan bahwa suatu alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas setuju atau dapat dipercaya jika alat ukur tersebut mantab. Dapat diartikan bahwa alat tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat juga diramalkan (*predictability*).

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.60, maka data penelitian dianggap cukup sesuai dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisisan data guna menguji hipotesis penelitian Dadang Sukmawan, 2011. Hasil pengukuran reliabilitas ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	.736	0,60	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	.667	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X <sub>3</sub> )	.822	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	.775	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) > 0.6 (Sekaran, 2003). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

### Hasil Analisis Data

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu data secara statistik. Statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standar deviation*). Untuk mengetahui kondisi variabel Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), Pengetahuan Perpajakan (X<sub>1</sub>), Pelayanan Fiskus (X<sub>2</sub>), Sanksi Perpajakan (X<sub>3</sub>) Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Pembagian Kelas**

Kelas	Kondisi
1.00 s/d 1.80	Tidak baik
1.81 s/d 2.61	Kurang baik
2.62 s/d 3.42	Cukup baik
3.43 s/d 4.23	Baik
4.24 s/d 5.00	Sangat baik

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Nilai minimum dan maksimum serta dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y), Pengetahuan Perpajakan(X<sub>1</sub>), Pelayanan Fiskus(X<sub>2</sub>), Image (X<sub>3</sub>) sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	87	2.75	5.00	3.8017	.49141
Pelayanan Fiskus	87	3.25	5.00	3.9885	.40150
Sanksi Perpajakan	87	3.20	5.00	3.9586	.39312
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	87	3.00	5.00	3.8263	.56195
Valid N (listwise)	87				

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai mean sebesar 3.8017 dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus memiliki nilai mean sebesar 3.9885 dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai mean sebesar 3.9586 dalam kondisi baik variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai mean sebesar 3.8263 dalam kondisi baik.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Data yang baik digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Apabila data yang dihasilkan tidak berdistribusi secara normal maka tes statistik yang digunakan tidak valid.

Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan adalah menggunakan Grafik Normal P-Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas salah satu asumsi model regresi linier adalah tidak hanya korelasi yang sempurna atau korelasi yang tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi

antara variabel-variabel bebas (independen). Adanya multikolinieritas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standart deviasi akan menjadi tidak terhingga. Jika multikolinieritas kurang sempurna, maka koefisien regresi meskipun berhingga akan mempunyai standart deviasi yang besar yang berarti pula koefisien- koefisiennya tidak dapat ditaksir dengan mudah (CLICT, 2002).

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau variance inflation factor (VIF). Sebagai dasar acuannya dapat disimpulkan:

1. Jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil pengujian model regresi yang diperoleh menunjukkan nilai-nilai dan VIF untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Multikolinieritas**

Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengetahuan Perpajakan	.458	2.186
	Pelayanan Fiskus	.211	4.743
	Sanksi Perpajakan	.169	5.918

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance semua variabel independen juga mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus tidak terdapat gejala multikolinieritas.

**Tabel 6. Hasil Analisis of Varians (ANOVA)**

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig	
1	Regression	15.079	3	5.026	34.538	.000 <sup>b</sup>
	Residual	12.079	83	.146		
	Total	27.157	86			

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai uji F hitung sebesar 34.538 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 artinya bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian **hipótesis** yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian **diterima**.

Kemudian hasil analisis terhadap data penelitian pada *model summary* diperoleh hasil seperti tersaji dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Analisis Model Summary Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Customer Satisfaction terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 <sup>a</sup>	.555	.539	.38148

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel tersebut dapat diketahui nilai R Square yaitu sebesar 0.555 yang berarti bahwa 55.5% kepuasan dapat dijelaskan oleh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 43.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Uji t)**

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada KPP Sukomanunggal Surabaya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.170	.426		.399	.691
	Pengetahuan Perpajakan	.516	.124	.451	4.166	.000
	Pelayanan Fiskus	1.236	.223	.883	5.540	.000
	Sanksi Perpajakan	.817	.255	.572	3.209	.002

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka persamaan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.426 + 0.124X_1 + 0.223X_2 + 0.255X_3 + e$$

Sesuai dengan ketentuan hipotesis penelitian diatas, maka uji signifikan dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05. sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ( $sig \geq 0.05$ ), maka  $H_a$  ditolak.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $sig \leq 0.05$ ), maka  $H_a$  diterima.

Berdasarkan tabel diatas perhitungan analisis Uji-t dengan program SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai t hitung untuk Pengetahuan Perpajakan sebesar 4.166 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 karena nilai signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0,05),

maka Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.

2. Nilai t hitung untuk Pelayanan Fiskus sebesar 5.540 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 karena nilai signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0,05) maka Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.
3. Nilai t hitung untuk Sanksi Perpajakan sebesar 3.209 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.002 karena nilai signifikansi 0.002 (lebih kecil dari 0,05) maka Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Kondisi Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya**

Hasil dari analisis data deskriptif variabel menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan dalam kondisi cukup baik, begitu juga variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kondisi cukup baik.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi apabila yang dilihat dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu (0,007). Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan.

Hal ini sesuai dengan teori pengetahuan perpajakan yang mana menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan seseorang akan mempengaruhi perilaku seseorang itu juga. Sehingga hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai akan menjamin bahwa wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu diharapkan pemerintah atau petugas pajak memberikan kegiatan yang dapat memberikan pengetahuan terkait perpajakan kepada wajib pajak baik melalui sosialisasi atau penyuluhan maupun melalui media agar wajib pajak dapat memahami dengan betul tentang perpajakan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini mendukung penelitian dari Mandowally, dkk (2020) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Pelayanan Fiskus.

Hal ini menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yang mana menjelaskan bahwa pelayanan fiskus yang baik kepada wajib pajak cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu diharapkan untuk pemerintah atau petugas pajak agar memberikan pelayanan pajak yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak, agar nantinya wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hal ini didukung penelitian dari Fitrianiingsih, et al (2018) yang menjelaskan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Sukomanunggal Surabaya**

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya.

Hal ini menunjukkan jika sanksi perpajakan yang semakin tinggi, maka akan cenderung memungkinkan wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak akan berfikir bahwa hal tersebut akan merugikan mereka, sehingga mereka akan lebih memilih lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu untuk pemerintah atau petugas pajak dapat memaksimalkan pelaksanaan sanksi denda ini agar wajib pajak dapat patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan Syahputera (2020) yang menjelaskan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Sanksi Perpajakan .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data deskriptif variabel menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan dalam kondisi baik, begitu juga variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kondisi baik.
2. Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya

3. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya
4. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya
5. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Sukomanunggal Surabaya

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis memberikan saran yaitu perlu adanya peningkatan pada variabel Pelayanan Fiskus dan pengetahuan Perpajakan karena variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhanWajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anam, Mohammad Choirul, Andini, Rita, dan Hartono. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 4, No. 4 (2018)
- Ermawati<sup>1</sup>, Nanik dan Afifi, Zaenal. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi*. Prosiding SENDI\_U 2018, ISBN: 978-979-3649-99-3
- Jayate, R.P.S.E. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Mandowally, Bilha M. F., Allolayuk, Theo dan Matani, Cornelia Desiana. 2020. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah Volume 15, Nomor 1, Mei 2020: 46–56
- Mory, Septi. 2015. *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan*. ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Diakses tanggal 27 Maret 2021.
- Mumu, Ablessy, Sondakh, Jullie J., Suwetja, I Gede. 2020. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa*. Jurnal Riset Akuntansi 15(2), 2020, 175-184
- Rianty N., Martha dan Syahputera, Riza. 2020. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis. Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25
- Rohemah, Riskiyatur, Sri Rizki, dkk, 2015. *Kesadaran Pembayaran Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*.

- Sari, V.A.P. 2017. *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 6, Nomor 2
- Widagsono, S. 2017. *Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Kepanjen)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.