

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN,
PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Rizka Sabrina Salsabilla¹, Septian Arief Budiman²

Program Studi Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Pamulang Tangerang Selatan

Correspondence		
Email: rizka.sabrina@gmail.com	No. Telp:	
Submitted 19 Juli 2024	Accepted 22 Juli 2024	Published 29 Juli 2024

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Jenis Penelitian ini merupakan metode kuantitatif yang menggunakan data primer dan rumus slovin sebagai penentuan sampel, sehingga sampel yang didapat yaitu 100 wajib pajak. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, yaitu penulis menyebarkan kuesioner secara langsung penelitian ini dapat menjelaskan variabel independent (pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak) yang memperkuat atau memperlemah variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Berdasarkan hasil uji SPSS versi 28 dari pengujian yang telah dilakukan, hasil uji t menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pemahaman Perpajakan; Pelayanan Perpajakan; Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan; Kesadaran Wajib Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The problem in this research is whether understanding of taxation, tax services, perception of the effectiveness of the tax system and taxpayer awareness have an effect on taxpayer compliance. This research aims to determine the influence of understanding taxation, tax services, perceptions of the effectiveness of the taxation system and taxpayer awareness on taxpayer compliance at the Pratama Tax Service Office, Depok Sawangan. This type of research is a quantitative method uses primary data and the Slovin formula to determine the sample, so that the sample obtained is 100 taxpayers. The data collection method uses a survey method, namely the author distributes questionnaires directly. This research can explain the independent variables (understanding of taxation, tax services, perception of the effectiveness of the taxation system and awareness of taxpayers) which strengthen or weaken the dependent variable (taxpayer compliance). Based on the SPSS version 28 test results from the tests that have been carried out, the t test results show that understanding of taxation and perceptions of the effectiveness of the taxation system have a positive and significant influence on taxpayer compliance. Meanwhile, tax services and taxpayer awareness do not have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Understanding Taxation; Tax Services; Perception of Tax System Effectiveness; Taxpayer Awareness; Taxpayer Compliance.*

1. PENDAHULUAN

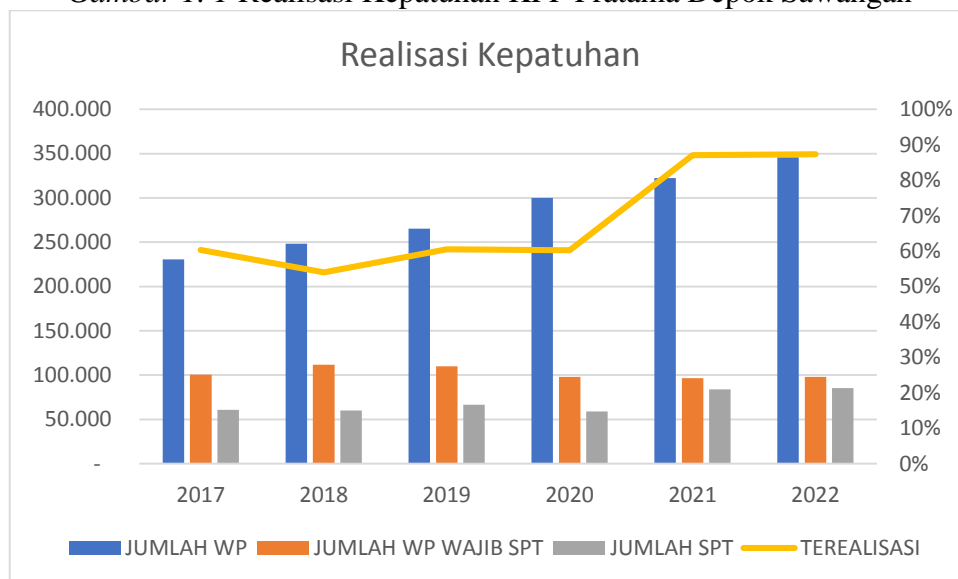
Pajak berdasarkan perundangan yaitu No 16 tahun 2009 merupakan suatu sumbangsih wajib orang pribadi maupun badan yang bersifat dipaksakan dan dipergunakan untuk kemakmuran negara. Perpajakan Indonesia menganut *self assessment system*, Menurut Waluyo (2017) dalam (Fitri, 2022:3) *Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Tanggung jawab dari sistem perpajakan ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) berkewajiban untuk menyediakan layanan, memberikan pengawasan, pembinaan, dan meningkatkan pemahaman terkait pelaksanaan perpajakan. *Self assessment system* ini memungkinkan potensi adanya wajib pajak yang tidak ingin melaksanakan kewajiban

perpajakannya dengan baik dan benar akibat dari minimnya pemahaman dan ketidaktahuan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Oleh karena itu, keberhasilan *self assessment system* ini sangat ditentukan oleh sangat bergantung pada sejauh mana tinggi rendahnya kesadaran mengenai patuh akan kewajiban pajak tersebut.

Berdasarkan dari *Organization for Economis Co-operation and Development* (OECD), persentase pajak produk domestik bruto (PDB) pada tahun 2020 tercatat sekitar 10,1%, jauh di bawah rata-rata negara-negara Asia Pasifik yang mencapai 19%. Salah satu indikator kepatuhan pajak adalah jumlah wajib pajak yang tepat waktu melaporkan SPT Tahunan PPh sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Dilihat data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 19 juta wajib pajak dimana seharusnya memberikan laporan SPT pada tahun 2021, hanya 15,9 juta saja yang benar-benar melaporkannya.

Gambar 1. 1 Realisasi Kepatuhan KPP Pratama Depok Sawangan



Sumber: Staff KPP Pratama Depok Sawangan, 2024

Dilihat pada gambar 1.1 Terjadi kenaikan terealisasi pada tahun 2021 namun pada tahun 2022 tidak ada kenaikan realisasi kepatuhan wajib pajak dan berdasarkan total selama enam tahun yaitu 2017-2022 masih dibawah 80%. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Direktorat Jenderal Pajak menghadapi tantangan utama dalam bentuk tingkat ketidakpatuhan yang tinggi di Indonesia perbandingannya dengan negara-negara tetangga menunjukkan perbedaan yang signifikan Janitra (2019:72). Hal tersebut yang dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci seperti pemahaman yang rendah mengenai perpajakan, kualitas layanan perpajakan yang belum memadai, persepsi rendah terhadap efektivitas sistem perpajakan, dan kurangnya kesadaran dari pihak wajib pajak itu sendiri

Pengetahuan yang kurang tentang kewajiban perpajakan merupakan faktor pertama yang perlu ditingkatkan untuk meningkat tingkat kepatuhan. Ketika pemahaman ini kurang, orang pribadi maupun badan cenderung enggan atau malas untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Seringkali tidak merasakan manfaat langsung dari pembayaran pajak yang mereka lakukan, padahal salah satu manfaatnya adalah penyediaan fasilitas publik yang semakin baik dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang memerlukannya. Orang pribadi maupun badan dengan pemahaman yang memadai tentang perpajakan, setiap individu yang terlibat dapat dipastikan secara sadar memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak dengan tepat dan

sesuai prosedur yang berlaku Fitria (2017:41). Oleh sebab itu pemahaman juga menjadi aspek pendorong kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian yang dilakukan Khodijah dkk (2021:192) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian Raharjo dkk (2020:684) Menunjukkan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua diduga dapat signifikan adalah pelayanannya yaitu bagaimana petugas pajak menyediakan layanan kepada masyarakat. Pelayanan perpajakan ini mencakup semua interaksi antara pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak guna membantu menjelaskan pentingnya memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Di Indonesia, peran fiskus atau peran petugas pajak sangat krusial dalam memberikan panduan dan dorongan kepada para wajib pajak dalam proses pelaporan kewajiban mereka. Tujuan dari pelayanan perpajakan untuk memeriksa atau memvalidasi bahwa wajib pajak dapat mengikuti aturan dengan baik dan benar. Selain itu, pelayanan ini memiliki potensi dapat mendukung peningkatan tingkat kepatuhan mereka.

Pelayanan perpajakan merupakan bagian dari layanan publik yang dilaksanakan oleh Lembaga guna memastikan bahwa undang-undang diterapkan dengan baik, tanpa motif mencari keuntungan. Sebab itu pentingnya kualitas pelayanan yang baik dapat berkontribusi signifikan mendukung upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia.

Pada penelitian yang dilakukan Ramadhanty & Zulaikha (2020:12) menunjukkan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berdasarkan penelitian Rianty & Syahputepa (2020:24) mengindikasikan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Aspek ketiga selanjutnya yang diduga akan memberikan peningkatan kepatuhan yaitu persepsi mengenai efektivitas sistem perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak memodernisasi sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Wajib Pajak dengan mengembangkan sistem pelaporan pajak berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing*, dan *e-billing*. Ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas mekanisme kontrol dan pelaporan. Widjaja & Siagian (2017:441).

Persepsi tersebut dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, proses pembelajaran yang dialami, serta pengalaman individu. Menurut Ramadhan dkk (2019:40) Menilai efektivitas sistem perpajakan didasarkan pada pengalaman mereka sendiri dalam menggunakan sistem tersebut untuk memenuhi kewajiban pajak. Ini mencakup pertimbangan apakah sistem tersebut memberikan kemudahan atau justru menimbulkan kesulitan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak mereka. Persepsi ini merupakan hasil dari interaksi langsung dengan berbagai aspek sistem, seperti kejelasan aturan, kemudahan penggunaan platform elektronik, dan efisiensi administrasi.

Pada riset yang dilakukan oleh Purnamasari & Handayani (2023:157). Studi menunjukkan bahwa persepsi tentang keefektifan sistem perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun pada penelitian Ramadhan dkk (2019:50) mengungkapkan persepsi ini sebenarnya tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor penting keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kesadaran mereka tentang kewajiban untuk membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran dalam membayar pajak muncul dari motivasi diri sendiri Yusnidar & Sunarti (2015:2).

Banyak wajib pajak masih belum sepenuhnya menyadari betapa pentingnya untuk mematuhi kewajiban pajak mereka, baik untuk kepentingan negara maupun untuk kepentingan pribadi mereka sebagai anggota masyarakat yang bertanggung jawab. Kurangnya kesadaran ini

dapat menyebabkan penurunan kepatuhan. Oleh dikarenakan itu, penting untuk meningkatkan kesadarannya dalam membayar pajak dengan benar.

Pada riset yang dilakukan Rianty & Syahputepa (2020:22) membuktikan kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam riset Atarwaman (2020:49) dan Herviana & Halimatusadiah (2022:45) penelitian menunjukkan bahwa faktor ini tidak memiliki pengaruh.

Berdasarkan pada masalah yang telah diidentifikasi dan fenomena yang teramati, serta ketidaksesuaian hasil dari penelitian sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai topik berikut; **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif dengan menggunakan data primer. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian lapangan atau pengambilan data untuk dianalisis secara mandalam dimana data penelitian yang digunakan berupa angka-angka dan analisis dengan menggunakan bantuan dari *statistic*. Penelitian ini memakai pendekatan *positivism* yaitu untuk menentukan hubungan antar variabel dari fenomena yang diteliti. Penelitian ini mengidentifikasi apakah pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP maupun Badan di KPP Pratama Depok Sawangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu wajib pajak yang teregisterasi di Kota Depok secara spesifik yaitu di KPP Pratama Depok Sawangan. Metode pengambilan *sampling* yang digunakan pada riset saat ini menggunakan *non probability sampling*. Dalam menentukan berapa banyak jumlah sampel yang dilakukan memakai rumus *slovin* dari total populasi yang terdaftar di 2024 sebesar 373.120 maka dapat diketahui total sampel yang dapat dipergunakan pada penelitian ini yaitu minimal 99,97 (100) dan data pengisi kuesioner diambil sebanyak 100 wajib pajak.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan dengan terlebih dahulu mengadakan survei penelitian ke tempat lokasi riset dengan membawa surat ijin riset dari kampus Universitas Pamulang dan *e-riset* yang ditujukan untuk KPP Pratama Depok Sawangan. Penyebaran kertas kuesioner dilakukan dengan cara mendistribusikan lembar kuesioner secara acak kepada pengunjung KPP Pratama Depok Sawangan namun terlebih dahulu ditanyakan apakah mempunyai NPWP dan teregister di KPP Pratama Depok Sawangan atau tidak.

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Instansi

KPP Pratama Depok Sawangan merupakan bagian dari unit departemen operasional Kantor Wilayah DJP Jawa Barat III yang mulai aktif beroperasi pada tanggal 5 Oktober 2015 yang berlokasi di Jl. Siliwangi No. 1 B/K, Kec. Pancoran mas, Depok, Jawa Barat, 16431. Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki mandat untuk menyediakan pendidikan pajak, melakukan pengawasan, dan menegakkan hukum terkait berbagai jenis pajak seperti penghasilan, penjualan barang dan jasa, barang mewah, serta pajak tidak langsung lainnya di wilayahnya sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan yang wilayah kerjanya meliputi 6 (enam) Kecamatan yang berada di Kota Depok, yaitu: Kecamatan Cinere, Limo, Pancoran Mas, Beji, Bojong Sari, dan Sawangan.

3.2 Hasil Penelitian

3.2.1 Analisis Karakteristik Objek Penelitian

3.2.1.1 Analisis Karakteristik Peserta

Deskripsi karakteristik peserta dalam analisis ini mencakup jenis kelamin, rentang usia, pendidikan akhir, dan profesi yang dianalisis menggunakan SPSS versi 28. Detail karakteristik responden ditampilkan secara terstruktur dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. 1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.1 diketahui bahwasanya frekuensi laki-laki sebanyak 51 dalam angka persen 51% dan perempuan sebanyak 49 dalam angka persen 49%. Dari data diatas dapat diketahui bahwasanya demografi berdasarkan jenis kelamin dari kuesioner penelitian tidak jauh perbandingannya, maka responden di dominasi oleh laki-laki.

Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18Tahun-30Tahun	41	41.0	41.0	41.0
	31Tahun-40Tahun	27	27.0	27.0	68.0
	41Tahun-50Tahun	20	20.0	20.0	88.0
	51Tahun-60Tahun	11	11.0	11.0	99.0
	61Tahun-70Tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.2 diketahui frekuensi berdasarkan rentang usia 18-30 tahun berjumlah 41 pengisi kuesioner dengan persentase 41%, 31-40 tahun sebanyak 27 pengisi kuesioner dengan persentase 27%, 41-50 tahun berjumlah 20 pengisi kuesioner dalam angka persen 20%, 51-60 tahun berjumlah 11 pengisi kuesioner dalam angka persen 11%, dan 61-70 tahun hanya memiliki 1 pengisi dengan persentase 1%. Maka Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa demografi berdasarkan rentang usia didominasi pada 18 sampai 30 tahun.

Tabel 3. 3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	1.0	1.0	1.0
	SMA	43	43.0	43.0	44.0
	Diploma/S1	47	47.0	47.0	91.0
	S2	7	7.0	7.0	98.0

S3	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada table 3.3 diketahui bahwasannya frekuensi pengisi kuesioner berdasarkan pendidikan akhir Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 1 pengisi dalam angka persen 1%, Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 43 pengisi dalam angka persen 43%, Diploma/S1 berjumlah 47 pengisi dengan persentase 47%, S2 berjumlah 7 pengisi dengan persentase 7% dan S3 memiliki 2 pengisi dengan persentase 2%. Analisis ini menunjukkan demografi berdasarkan pendidikan akhir yaitu mayoritas berpendidikan Diploma atau Sarjana (S1).

Tabel 3. 4 Responden Berdasarkan Jenis Profesi
Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	9	9.0	9.0	9.0
	Pegawai Swasta	72	72.0	72.0	81.0
	Wirausaha	11	11.0	11.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.4 wajib pajak yang bekerja menjadi PNS berjumlah 9 atau 9%, pegawai swasta berjumlah 72 atau 72%, wirausaha sebanyak 11 atau 11% dan lainnya sebanyak 8 atau 8%. Diketahui pegawai swasta mendominasi dibanding pekerjaan lainnya.

3.2.1.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis berdasarkan 5 variabel dalam riset ini adapun hasil dari jawaban responden akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL_X1	100	13	30	24.79	3.828
TOTAL_X2	100	30	50	42.95	5.317
TOTAL_X3	100	17	30	26.76	2.972
TOTAL_X4	100	16	30	26.30	3.480
TOTAL_Y	100	23	40	33.86	4.325
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Hasil uji Statistik deskriptif pada tabel 3.5 diatas dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Besarnya nilai pada variabel X₁ memiliki nilai *mean* 24,79, dengan nilai min 13, nilai max 30 dan standar deviasi 3,828.
- 2) Besarnya nilai pada variabel X₂ memiliki nilai *mean* 42,95 dengan nilai min 30, max 50 dan standar deviasi 5,317.

- 3) Besarnya nilai pada variabel X_3 memiliki nilai *mean* 26,76 dengan nilai min 17, max 30 dan standar deviasi sebesar 2,972.
- 4) Besarnya nilai pada variabel X_4 memiliki nilai *mean* 26,30 dengan nilai min 16, max 30 dan standar deviasi sebesar 3,480.
- 5) Besarnya nilai pada variabel Y memiliki nilai *mean* 33,86 dengan nilai min 23, max 40 dan standar deviasi sebesar 4,325.

3.2.2 Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dapat dievaluasi melalui keabsahan pengujian (validitas) dan keandalan pengujian (reliabilitas).

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui seberapa jauh indikator kuesioner dapat dinyatakan valid. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila terdapat pernyataan yang dapat mengidentifikasi sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam menelitinya dengan bantuan SPSS versi 28, maka cara mengukurnya adalah peneliti mengkorelasi antara skor indikator pernyataan dengan jumlah skor variabel. hasil uji validitas data dapat dilihat ditabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	X1.1	0,750	0,1966	VALID
	X1.2	0,734	0,1966	VALID
	X1.3	0,721	0,1966	VALID
	X1.4	0,723	0,1966	VALID
	X1.5	0,731	0,1966	VALID
	X1.6	0,790	0,1966	VALID
Pelayanan Perpajakan (X2)	X2.1	0,755	0,1966	VALID
	X2.2	0,814	0,1966	VALID
	X2.3	0,810	0,1966	VALID
	X2.4	0,811	0,1966	VALID
	X2.5	0,794	0,1966	VALID
	X2.6	0,736	0,1966	VALID
	X2.7	0,714	0,1966	VALID
	X2.8	0,674	0,1966	VALID
	X2.9	0,751	0,1966	VALID
	X2.10	0,761	0,1966	VALID
Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3)	X3.1	0,671	0,1966	VALID
	X3.2	0,827	0,1966	VALID
	X3.3	0,851	0,1966	VALID
	X3.4	0,860	0,1966	VALID
	X3.5	0,758	0,1966	VALID
	X3.6	0,830	0,1966	VALID
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	X4.1	0,734	0,1966	VALID
	X4.2	0,738	0,1966	VALID
	X4.3	0,798	0,1966	VALID
	X4.4	0,811	0,1966	VALID

	X4.5	0,804	0,1966	VALID
	X4.6	0,816	0,1966	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,567	0,1966	VALID
	Y.2	0,709	0,1966	VALID
	Y.3	0,680	0,1966	VALID
	Y.4	0,739	0,1966	VALID
	Y.5	0,774	0,1966	VALID
	Y.6	0,559	0,1966	VALID
	Y.7	0,762	0,1966	VALID
	Y.8	0,708	0,1966	VALID

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.6 diketahui hasil pengujian validitas tersebut dibandingkan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dan juga memakai *degree of freedom* ($df = n-2$), dimana (n) merupakan total pengisi kuesioner sebesar 100 yang mana memakai tingkat signifikansi 5%. Maka perhitungannya sebagai berikut, 100 dikurang 2 yaitu df sama dengan 98 dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat diketahui r tabel 0,1966. jika r hitung $>$ 0,1966 maka pernyataan kuesioner valid. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan semua pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid.

2. Keandalan Pengujian (Reliabilitas)

Uji keandalan (reliabilitas) dilakukan setelah seluruh item kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas pada penelitian digunakan bantuan aplikasi SPSS versi 28 untuk mengetahui jika nilai variabel independen maupun dependen penelitian dikatakan *reliable* (andal) atau tidak. dengan mengukur kestabilan dan konsistensi jawaban responden dari indikator pernyataan dalam kuesioner. Pengukuran dalam penelitian ini dilakukan memakai cara pengukuran pengujian *Statistic Cronbach Alpha* lebih $>$ 0,6 dapat dikatakan tiap *variable* konsisten. Berikut ini tabel dari hasil uji reliabilitas :

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standar Sig</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0,831	0,6	6	Reliabel
Pelayanan Perpajakan (X2)	0,920	0,6	10	Reliabel
Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3)	0,888	0,6	6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0,873	0,6	6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,839	0,6	8	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.7 mengindikasikan *Cronbach's Alpha* $>$ sig 0,6. Dengan demikian semua variabel sebanyak 100 kuesioner yang telah diolah dapat disebut handal untuk digunakan dalam studi dan pantas untuk diperluas dalam tahap penelitian berikutnya.

3.2.3 Uji asumsi klasik

Analisis ini diimplementasikan dengan menggunakan SPSS versi 28. Dalam melakukan pengujian ini mengevaluasi apakah model regresi linier berganda mempunyai permasalahan terhadap asumsi-asumsi klasik. jika hasil pengujian menunjukkan data berdistribusi normal dan

tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Pengujian menggunakan tiga uji yaitu uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah data variabel gangguan atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, digunakan dua metode untuk mengidentifikasi apakah residual memiliki distribusi normal atau tidak, yaitu dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* dan *Normal P-P Plot*, dapat dilihat pada hasil berikut :

Tabel 3. 8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.09386646	
Most Extreme Differences	Absolute	.077	
	Positive	.066	
	Negative	-.077	
Test Statistic		.077	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.156	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.154	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.145
		Upper Bound	.163

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

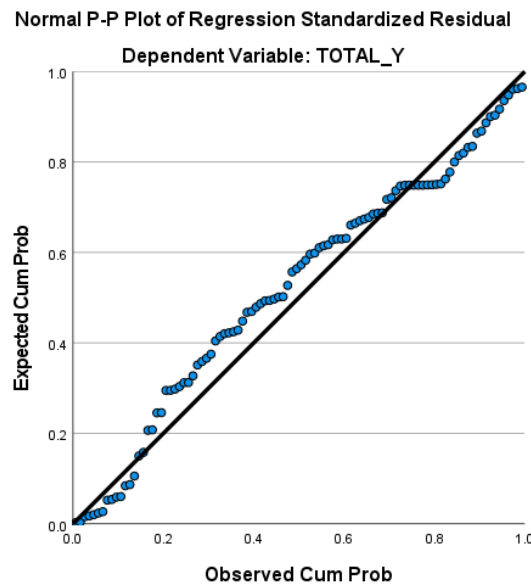
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.8 hasil pengujian uji normalitas dengan uji statistic *kolmogorov-smirnov* memperoleh angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,156 > 0,05$ oleh dari itu disimpulkan bahwasanya data terdistribusi normal karena memiliki nilai signifikan $> 0,05$ dan model regresi ini layak digunakan.

Selain menggunakan pengujian diatas juga dapat dilihat dengan menganalisis grafik *Normal P-P Plot*. Dasar pengambilan keputusan tentang sebaran data normal adalah adanya titik data. mengikuti garis arahnya, maka model regresi ini bisa dikatakan memenuhi asumsi normalitas. Bisa dilihat gambaran hasil uji normal *P-P plot* berikut ini:

Gambar 3. 1 Hasil Uji Normal P-P Plot



Sumber: Data diolah SPSS 28, 2024

Terlihat pada gambar 3.1 diatas menunjukkan persebaran data (titik) mengikuti atau mendekati garis diagonal. Maka dengan demikian dapat ditarik kesimpulan penelitian ini memenuhi syarat normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk memeriksa jikalau pada regresi menemukan keterkaitan diantara variabel bebas. Berdasarkan model regresi yang sehat, semestinya tidak memiliki hubungan diantara tiap variabel bebas. Untuk menguji terdapat / tidaknya multikolinieritas maka digunakan metode ini untuk mengetahui nilai *varians Inflation Factor* (VIF) serta toleransi (*tolerance*) dalam model regresi. Seandainya $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,10$ demikian dapat dikatakan tiada gejala multikolinieritas. Dapat dilihat tabel hasil uji multikolinieritas berikut ini:

Tabel 3. 9 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Correlation Statistics	
	Tolerance	VIF
Pemahaman Perpajakan (X1)	0.351	2.847
Pelayanan Perpajakan (X2)	0.617	1.621
Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3)	0.410	2.439
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0.443	2.258

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Temuan pada pengujian multikolinieritas berdasarkan tabel 4.9 memperlihatkan bahwa VIF pada keempat tabel variabel independen memiliki nilai lebih rendah dari 10, dari situ dapat disimpulkan tidak ada gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memakai uji Glajser. Model regresi tidak heteroskedastisitas jika nilai $sig > 0,05$. Hasil dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 3. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X1)	0.889	Bebas Heterokedastisitas
Pelayanan Perpajakan (X2)	0.149	Bebas Heterokedastisitas
Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3)	0.588	Bebas Heterokedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	0.113	Bebas Heterokedastisitas

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.10 dapat diketahui semua variabel bebas $> 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heteroskedastisitas, yang artinya tidak ada ketidakseragaman varians dari residual pada setiap variabel.

3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis diperlukan untuk menunjukkan hipotesis apakah variabel memiliki pengaruh atau tidaknya terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Uji hipotesis menggunakan tiga uji yaitu koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t .

3.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan dua atau lebih variabel dependen terhadap variabel independen. Perhitungan ini dilakukan menggunakan SPSS V28. Maka didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 3. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	8.162	3.203		2.548	.012
	TOTAL_X 1	.443	.136	.392	3.265	.002
	TOTAL_X 2	.003	.074	.003	.038	.970
	TOTAL_X 3	.566	.162	.389	3.495	<.001
	TOTAL_X 4	-.021	.133	-.017	-.157	.875

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan data pada tabel 3.11 diatas maka diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = Pemahaman Perpajakan

X_2 = Pelayanan Perpajakan

X_3 = Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

X_4 = Kesadaran Wajib Pajak

ε = Error

Persamaan yang diproses analisis berikut ini :

$$Y = 8.162 + 0,443 + 0,003 + 0,566 + -0,021 + \varepsilon$$

Dari persamaan diatas dapat dilihat mengenai keterkaitan antara tiap variabel independen dengan dependen, berikut disimpulkan :

- Berdasarkan pada *constant* yaitu nilai konsisten variabel kepatuhan sebanyak 8.162, dapat dikatakan apabila tidak terjadi perubahan variabel *independent* yaitu sama dengan 0, demikian kepatuhan kepada perpajakan yaitu sebesar 8.162.
- Berdasarkan nilai koefisien pada variabel pemahaman perpajakan (X_1) senilai 0.443 bisa dikatakan bahwasanya tiap penambahan 1 pada nilai dengan dugaan nilai tiap variabel lain dan konstanta 0, maka nilai kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Depok Sawangan naik senilai 0.443. Pada koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka dari itu dapat diketahui bahwasanya kecenderungan pengaruh variabel pemahaman terhadap kepatuhan berpengaruh positif, sebagaimana jika pemahaman perpajakan meningkat menyebabkan kepatuhan juga naik begitu pula sebaliknya.
- Berdasarkan nilai koefisien pada variabel pelayanan perpajakan (X_2) senilai 0.003 dapat dikatakan bahwasanya tiap penambahan 1 pada nilai pelayanan perpajakan dengan dugaan nilai variabel lain dan konstanta 0, maka nilai kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Depok Sawangan naik senilai 0.003. Pada koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka dari itu dapat diketahui bahwasanya kecenderungan pengaruh variabel pelayanan terhadap kepatuhan berpengaruh positif, sebagaimana jika pelayanan meningkat menyebabkan kepatuhan juga naik begitu pula sebaliknya.
- Berdasarkan nilai koefisien pada variabel persepsi mengenai efektivitas sistem perpajakan (X_3) senilai 0.566 dapat dikatakan bahwasanya tiap penambahan 1 pada nilai persepsi efektivitas sistem perpajakan dengan dugaan nilai variabel lain dan konstanta 0, maka nilai kepatuhan naik senilai 0.566. Pada koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka dari itu dapat diketahui sebagaimana jika persepsi efektivitas sistem perpajakan meningkat menyebabkan kepatuhan juga naik begitu pula sebaliknya.
- Berdasarkan nilai koefisien pada variabel kesadaran wajib pajak (X_4) senilai 0.303 dapat dikatakan bahwasanya tiap penambahan 1 pada nilai kesadaran membayar pajak dengan dugaan nilai variabel lain dan konstanta 0, nilai kepatuhan turun senilai -0.021. Pada koefisien regresi tersebut bernilai negatif, maka dari itu dapat diketahui bahwasanya kecenderungan kesadaran terhadap kepatuhan berpengaruh secara negatif, sebagaimana jika kesadaran membayar pajak menurun menyebabkan kepatuhan juga menurun begitu pula sebaliknya.

3.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan pengkajian R² dapat menunjukkan bahwa nilai Adj R berhubungan atau tidak antara variable X dengan Y. Berikut tabel hasil *Adjusted R Square* (R²) menggunakan SPSS versi 28.

Tabel 3. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.498	3.065

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X2, TOTAL_X3, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada tabel 3.12 diketahui *Adjusted R Square* senilai 0,498 Ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen mampu menjelaskan 49,8% dari tingkat kepatuhan wajib pajak, sementara 50,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak disurvei dalam penelitian ini.

3.3.3 Uji Simultan (Uji f)

Uji F memberikan penjelasan adakah seluruh variabel bebas dalam model regresi ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel uji yang bersangkutan. Metode yang dipakai untuk membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi $(0,05) = 5\%$. Hasilnya dapat dilihat berikut ini :

Tabel 3. 13 Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	959.850	4	239.962	25.551	<,001 ^b
	Residual	892.190	95	9.391		
	Total	1852.040	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X2, TOTAL_X3, TOTAL_X1

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dilihat pada tabel 3.13 diperolehnya nilai F_{hitung} dibandingkan oleh F_{tabel} distribusi F dimana F_{tabel} sebesar 5% dengan perhitungan $df_1 = k-1 = 5-1 = 4$ dan $df = 100-4 = 96$. Menggunakan tabel distribusi 2,46. Diketahui F_{hitung} sebesar $25.551 > F_{tabel}$ 2,46 dan signifikan $0,001 < 0,05$ diartikan bahwa hipotesis dapat diterima dimana keempat variabel independen secara bersama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

3.3.4 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial berfungsi untuk menguji hipotesis guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji statistik t digunakan melalui pengamatan nilai signifikansi yang digunakan, apakah tiap-tiap variabel independen secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan, data terlampir dalam tabel berikut :

Tabel 3. 14 Hasil Uji Statistik T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.162	3.203		2.548	.012
	TOTAL_X 1	.443	.136	.392	3.265	.002
	TOTAL_X 2	.003	.074	.003	.038	.970
	TOTAL_X 3	.566	.162	.389	3.495	<,001
	TOTAL_X 4	-.021	.133	-.017	-.157	.875

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Mengacu pada 3.14 menunjukkan uji hipotesis analisis uji T sebagai berikut:

1. Pemahaman Perpajakan (X_1)

Variabel (X_1) terhadap kepatuhan menunjukkan Sig uji t $0,002 < 0,05$ dan memiliki nilai $t_{\text{tabel}} 1,98552$ dan variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3.265 > 1,98552$. Oleh karena itu, dalam penelitian ini bisa diartikan bahwa secara parsial atau individual variabel pemahaman perpajakan (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan (Y) dan karena hal tersebut artinya **H_1 diterima**.

2. Pelayanan Perpajakan (X_2)

Variabel (X_2) terhadap kepatuhan menunjukkan nilai Sig uji t $0,970 > 0,05$ dan memiliki nilai $t_{\text{tabel}} 1,98552$ dan variabel X_2 memiliki nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu $0,038 < 1,98552$. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa secara parsial atau individual variabel pelayanan perpajakan (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan (Y) dan karena hal tersebut artinya **H_2 ditolak**.

3. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X_3)

Variabel (X_3) terhadap kepatuhan menunjukkan nilai Sig uji t $0,001 < 0,05$ dan memiliki nilai $t_{\text{tabel}} 1,98552$ dan variabel X_3 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3.495 > 1,98552$. Dengan demikian penelitian ini bisa diartikan secara parsial atau individual persepsi efektivitas sistem perpajakan (X_3) berpengaruh terhadap variabel kepatuhan (Y) dan karena hal berikut artinya **H_3 diterima**.

4. Kesadaran Wajib Pajak (X_4)

Variabel (X_4) terhadap kepatuhan menunjukkan nilai Sig uji t $0,875 > 0,05$ dan memiliki nilai $t_{\text{tabel}} 1,98552$ dan variabel X_4 memiliki nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu $-0.157 < 1,98552$. Dengan demikian penelitian ini bisa diartikan secara parsial atau individual kesadaran (X_4) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan (Y) dan karena hal tersebut artinya **H_4 ditolak**.

3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

3.4.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut temuan penelitian pada dugaan (H_1) penelitian ini adalah pemahaman terdapat pengaruh terhadap kepatuhan. Temuan hasil ini bisa dilihat dalam hasil t_{hitung} lebih tinggi dari t_{tabel} $3.265 > 1.985$ dan Sig $0.002 < 0.05$ sehingga menunjukkan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, Wajib Pajak yang tahu dan juga paham mengenai perpajakan akan patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.

Jika dikaitkan dengan teori *Theory of Planned Behaviour* (TPB), maka pemahaman perpajakan termasuk kedalam *Control Belief*. *Control beliefs* ialah tentang kepercayaan adanya beberapa hal yang menghambat / mendorong perilaku-perilaku tersebut yang akan ditampilkan (*Control beliefs*). Maka dari teori sejalan dengan pemahaman perpajakan dibuat untuk Wajib Pajak patuh terhadap peraturan pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat ditetapkan menurut keyakinan Wajib Pajak terhadap seberapa kuat pemahaman perpajakan dapat mendorong atau mengontrol tindakan Wajib Pajak untuk patuh.

Riset ini sinkron dan memperkuat hasil riset dari Khodijah dkk (2021) dan Rianty & Syahputepa (2020) yang memberikan penjelasan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ini membuktikan semakin bertambah pemahaman perpajakannya maka akan semakin berdampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut temuan periset pada dugaan atau hipotesis kedua (H_2) memaparkan bahwasannya pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang cukup untuk meningkatkan kepatuhan. dilihat dalam hasil uji t_{hitung} lebih rendah dibanding t_{tabel} $0.038 < 1.985$ dan Sig $0.970 > 0.05$ sehingga menunjukkan pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh. Dalam hasil riset ini, ditemukan bahwa pelayanan yang difasilitasi oleh aparat pajak masih belum mencapai tingkat yang memuaskan untuk dapat secara signifikan meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban melaporkan pajak mereka. Fenomena pada riset mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan yang cukup besar antara ekspektasi yang diharapkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat dengan kenyataan yang ada saat ini.

Jika dikaitkan dengan teori *Theory of Planned Behaviour* (TPB), maka pelayanan perpajakan termasuk kedalam *Control Belief*. *Control beliefs* ialah tentang kepercayaan adanya beberapa hal yang menghambat / mendorong perilaku-perilaku tersebut yang akan ditampilkan (*Control beliefs*). wajib pajak memiliki kurang keyakinan pada pelayanan yang diberikan, ketika wajib pajak memiliki kurang keyakinan bahwa mampu untuk memenuhi kewajiban tersebut dengan baik dan benar, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Riset ini tidak sinkron dengan riset yang dilakukan Ramadhanty & Zulaikha (2020) meski demikian, selaras dengan Rianty & Syahputepa (2020) dimana mengungkapkan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Secara keseluruhan, temuan riset menyoroti perlunya peningkatan signifikan dalam kualitas dan efektivitas pelayanan yang difasilitasi oleh aparat kepada wajib pajak. Peningkatan ini bukan hanya akan membantu dalam meningkatkan kepatuhan, tetapi juga dapat mempererat hubungan antara aparat dan masyarakat secara keseluruhan, menciptakan lingkungan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan dalam melaksanakan kewajiban.

3.4.3 Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut temuan penelitian pada dugaan (H_3) persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. bisa dilihat dalam hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{tabel} $3.495 > 1.985$ dan Sig $0.001 < 0.05$ Persepsi terhadap efektivitas sistem perpajakan mencakup penilaian mereka mengenai transparansi, keadilan, dan efisiensi dalam pelaksanaan aturan perpajakan. Ketika merasa sistem perpajakan

beroperasi secara adil dan efisien, mereka cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap sistem tersebut. Persepsi positif ini pada gilirannya dapat memberikan dorongan dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya.

Jika dikaitkan dengan teori *Theory of Planned Behaviour* (TPB), maka persepsi efektivitas sistem perpajakan termasuk kedalam *behavioral beliefs* dan *control beliefs*. *Behavioral beliefs* merupakan kepercayaan akan hasil terhadap tingkah laku individu tersebut dan penilaian dari hasil (*beliefs strength and outcome evaluation*). *Control beliefs* ialah tentang kepercayaan adanya beberapa hal yang menghambat / mendorong perilaku-perilaku tersebut yang akan ditampilkan (*Control beliefs*). wajib pajak percaya bahwa sistem perpajakan efektif wajib pajak akan memiliki sikap positif terhadap sistem yang berjalan, sehingga wajib pajak cenderung termotivasi untuk patuh dan dengan sistem yang efektif dapat memudahkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil pada riset ini sinkron dan memperkuat hasil yang diteliti oleh Purnamasari & Handayani (2023) dan Afifah & Kurnia (2021) mengungkapkan persepsi efektivitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh mengenai kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan persepsi terhadap efektivitas sistemnya tidak hanya akan meningkatkan tingkat kepatuhan, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan dan keterlibatan mereka dalam proses perpajakan. Hal ini akan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pemenuhan kewajiban perpajakan yang tepat waktu dan tepat prosedur, serta mengurangi risiko ketidakpatuhan yang disebabkan oleh ketidakpercayaan atau ketidakpuasan terhadap sistem perpajakan yang ada.

3.4.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut temuan periset pada dugaan keempat (H_4) kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dalam hasil uji t memperoleh hasil nilai t_{hitung} lebih kecil dibanding t_{tabel} $-0.157 < 1.985$ dan $Sig\ 0.875 > 0.05$ sehingga menunjukkan kesadaran tidak memiliki pengaruh mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat timbul dari berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kesadaran yang muncul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, seperti pemahaman akan pentingnya kewajiban perpajakan dan keinginan untuk mematuhi aturan perpajakan. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan berbagai program yang dilaksanakan oleh pemerintah, seperti pengiriman surat pemberitahuan pajak terhutang atau program sosialisasi perpajakan. Semakin besarnya mempunyai kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) pada keyakinan yaitu *behavioral beliefs* dan *normative beliefs*. *Behavioral beliefs* merupakan kepercayaan akan hasil terhadap tingkah laku individu tersebut dan penilaian dari hasil. *Normative beliefs*, yakni kepercayaan terhadap ekspektasi normatif lain terhadap orang lain serta motivasi dalam mematuhi ekspektasinya. Wajib Pajak kurang yakin bahwa hasil dari membayar pajak digunakan sebagai pembangunan negara sehingga ketika memiliki sikap negatif dapat menurunkan tingkat kepatuhan.

Riset ini tidak sinkron atau tidak sejalan dengan Wadi & Akbar (2024) dan Febrianti & Kurnia (2020) namun sejalan dengan Atarwaman (2020) dan Herviana & Halimatusadiah (2022) menunjukkan kesadaran tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan mengenai kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, perlu terus mendorong kesadaran pajak kepada setiap wajib pajak, mengingat bahwa pajak merupakan kewajiban yang diatur oleh undang-undang dan harus dipatuhi. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan kerjasama pemerintah dalam sosialisasi terus-menerus kepada masyarakat tentang pentingnya kontribusi pajak untuk kemajuan negara.

KESIMPULAN

Sesuai dengan uraian yang telah disampaikan sebelumnya serta tinjauan hasil mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi mengenai efektivitas sitem perpajakan dan juga kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut:

1. Sesuai hasil menurut analisis pemahaman perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat pemahaman perpajakan, maka akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sesuai hasil menurut analisis pelayanan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga jika pelayanan menurun akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sesuai hasil menurut analisis persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin meningkat persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan, maka akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Sesuai hasil menurut analisis kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga jika kesadaran membayar pajak menurun akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Sesuai hasil menurut analisis pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menghadirkan beberapa keterbatasan yang menjadi titik fokus untuk ditingkatkan pada penelitian mendatang. Beberapa di antaranya mencakup:

1. Data dikumpulkan dengan metode survei menggunakan kuesioner, di mana responden diminta untuk memberikan tanggapan mereka. Pendekatan ini tidak melibatkan interaksi langsung, yang berarti hasil penelitian didasarkan pada respon tertulis dari kuesioner. Namun, metode survei melalui kuesioner memiliki kelemahan, seperti kemungkinan beberapa responden tidak memberikan tanggapan dengan serius atau sepenuh hati.
2. Riset hanya dilakukan di salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan di Kota Depok, hingga hasil pada penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan wajib pajak yang teregister di KPP Pratama Depok atau di daerah lainnya di seluruh Indonesia.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dalam menyebarkan kuesioner karena kesibukan dari wajib pajak sehingga memungkinkan wajib pajak tidak sungguh-sungguh dalam menjawab kuesioner.
4. Penelitian ini memakan waktu yang cukup lama dimana seharusnya dapat terselesaikan lebih cepat.

SARAN

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan, adapun saran dari hasil penelitian ini diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Melihat pada faktor pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terkhusus di KPP Pratama Depok Sawangan, disarankan untuk dapat diperbaiki lagi mengenai kualitas pelayanan dan juga sosialisasi kepada wajib pajak untuk dapat meningkatkan kesadarannya dalam menjalankan hak dan kewajiban mengenai kepatuhan membayar pajak.
2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan referensi tambahan yang dapat dipertimbangkan, serta menjadi acuan untuk mengembangkan variabel independen lainnya seperti pengaruh motivasi dan sanksi pajak yang mungkin mempengaruhi dan memperkuat kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya juga dapat menambah serta memperluas populasi dan sampel pada penelitiannya, tidak hanya di Kota Depok tetapi bisa juga ditambahkan kota-kota lainnya sehingga hasil penelitian nantinya dapat memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

3. Bagi Wajib Pajak

Saran yang diharapkan berdasarkan hasil penelitian ini dapat digunakan Wajib Pajak untuk lebih menyadari bahwa kewajiban dalam membayar dan melaporkan pajaknya digunakan untuk menjalankan segala regulasi pemerintahan dan melaksanakan pengembangan Negara yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Maka diharapkan wajib pajak dapat menunaikan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H & Appollo. (2018). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Afifah, I. I., & Kurnia, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(6).
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51.
- Fahluzy, S. F., & Agustina, L. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak UMKM di Kabupaten Kendal. *Accounting Analysis Journal*, 3(3).
- Febrianti, N. D., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(5).
- Febri, D & Sulistyani, T. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penghindaran Pajak dan Samksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *PERMANA*, 10(2).
- Fitri, N. S (2022). Pengaruh *Self Assessment System*, Keadilan, Dan Tarif Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Telaah Akuntansi Dan Bisnis*, 1-17
- Fitria, D. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, H. R., & Setianingrum, T. D. (2022). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan e-filling, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi KPP Pratama Cimanggis. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(3), 801-809.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 39-46.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.
- Janitra, R. A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 21(1), 71–76.
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Muchsidin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 228-242.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183-195.
- Kurniawan, A., Purwanti, M., & Lidiawati, E. (2017). Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *STAR–Study Account. Res.*
- Lestari, S. P., & Suparmin, S. (2023). Pengaruh Penerapan E-filing, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. *Jurnal Pundi*, 7(2), 235-256.
- Mustofa, F. A. (2016). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak USAha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peratu)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Purnamasari, R., & Handayani, S. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 144-161.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4).
- Ramadhan, R. P., Fallah, S., & Sanggenafa, M. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 14(1), 36-53.
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13-25.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Pt.Pustaka Baru.
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2).
- Wadi, I., & Akbar, M. A. (2024). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak pada KPP Pratama Depok Sawangan. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 138-147.
- Widjaja, H., & Siagian, A. J. (2017). Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assessment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, 22(3).
- Yusnidar, J., & Sunarti, A. P. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi pada wajib pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).