

MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK

Novi Khoiriawati¹, Dianita Meirini²

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung^{1,2}

novi_khoiriawati@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tulungagung. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 245. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Simpulan, semakin baik kualitas pelayanan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh positif pada kesadaran wajib pajak akan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Layanan Perpajakan

ABSTRACT

This research aims to prove whether there is an influence on the quality of tax services and taxpayer awareness of the compliance of private taxpayers in Tulungagung Regency. The number of samples used in the study was 245. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that there was a positive influence between the quality of tax services on taxpayer compliance. In conclusion, the better the quality of tax services, the higher the compliance of taxpayers. There is a positive influence on taxpayer awareness of taxpayer compliance. This shows that the higher the satisfaction felt by taxpayers, the higher the compliance of taxpayers.

Keywords: Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Services

PENDAHULUAN

Keberhasilan pemerintah dalam pencapaian realisasi penerimaan pajak tergantung dari bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari dua sisi yaitu kepatuhan pembayaran pajak (*tax ratio*) dan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Pandemi covid-19 menyebabkan *tax ratio* mengalami penurunan. Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak pada kuartal 1 2020 menyebutkan bahwa realisasi penerimaan pajak sebesar Rp241,61 triliun. Angka ini lebih rendah 2,47% dari tahun 2019 yaitu sebesar Rp247,72 triliun. Bila dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu, kinerja penerimaan pajak mengalami perlambatan sebesar 2,47%.

Tax ratio Indonesia pada tahun 2017 mencapai angka terendah di antara negara-negara yang Asia Pasifik. Data OECD menunjukkan bahwa pada tahun 2017, *tax ratio* Indonesia sebesar 11,5%. Angka ini lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata *tax ratio* negara-negara yang tergabung dalam OECD, yaitu sebesar 34,2%. Jika dibandingkan dengan *tax ratio* dengan negara-negara lain, *tax ratio* Indonesia tergolong kecil. Sebagai pembandingan, *tax ratio* Selandia Baru 32% dan Jepang (data terakhir 2016) sebesar 30,6% (Olivia, 2019).

Jika ditinjau dari kepatuhan penyampaian SPT, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) per akhir 2019 mencapai 73%. Hal ini lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya di mana rasio kepatuhan tercatat hanya mencapai 71%. Meskipun demikian, capaian tahun ini masih lebih rendah dibandingkan dengan target awal tahun yang mencapai 80% (Hisconsulting, 2020).

Merespon kondisi kepatuhan perpajakan saat ini, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara daring. Beberapa layanan yang saat ini sudah tersedia secara daring seperti pendaftaran NPWP, laporan SPT bagi Wajib Pajak yang sudah wajib menggunakan e-filing, permintaan Surat Keterangan Fiskal, validasi pembayaran PPh Final atas PHTB, aktivasi EFIN dan permintaan kembali EFIN karena lupa, serta layanan *VAT Refund* tidak diberikan melalui tatap muka. Dalam hal wajib pajak Wajib Pajak yang menghendaki layanan konsultasi perpajakan, diharuskan untuk membuat janji tatap muka terlebih dahulu melalui saluran komunikasi kantor pelayanan terkait.

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di saat pandemicovid-19 diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Lovelock et al., (2005) layanan yang diberikan akan menentukan puas atau tidaknya seseorang setelah menggunakan jasa tertentu. Semakin baik layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dicapai. Beberapa penelitian terdahulu terkait kualitas layanan perpajakan memberikan hasil yang berbeda-beda. Sari et al., (2013) dalam penelitiannya telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak ini, diharapkan nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbanding

terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam situasi pandemic covid-19 saat ini, kesadaran wajib pajak atas pentingnya peranan pajak sebagai sumber penerimaan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Asri (2009) dalam penelitiannya telah membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian Nugroho (2006) juga membuktikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2007).

Dengan adanya pelayanan perpajakan yang berkualitas oleh Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan wajib pajak sebagai penerima layanan akan meningkatkan kepatuhannya dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan pentingnya penerimaan negara dari sisi pajak saat pandemi covid-19 juga diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk patuh dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan. Meskipun pada faktanya *tax ratio* dan rasio penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi di Indonesia selama pandemi covid-19 cenderung mengalami penurunan. Oleh karena itu, penelitian ini ditunjukkan untuk menguji apakah kualitas layanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak saat pandemi covid-19 saat ini.

KAJIAN TEORI

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan persepsi atau perilaku. Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa jika individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah hal tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal (Santoso, 2010). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori perilaku dorongan ini bertitik tolak pada pandangan bahwa organisme mempunyai dorongan-dorongan atau drive tertentu. Dorongan-dorongan ini berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan organisme yang mendorong organisme berperilaku. Bila organisme berperilaku dan dapat memenuhi kebutuhannya, maka akan terjadi pengurangan atau reduksi dari dorongan-dorongan tersebut (Sitorus, 2013). Dengan demikian, pada penelitian ini, manusia yang patuh mendapatkan dorongan dari lingkungannya untuk patuh melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk membuat atau tidak membuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi. Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Menurut peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan dan pencabutan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pasal 2 yaitu wajib pajak yang memenuhi persyaratan yaitu, a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kesadaran pajak ialah kesadaran diri yang tidak memaksa untuk melunasi kewajiban pajaknya. Kesadaran pajak memberikan pengetahuan mengenai peraturan pajak, melakukan peraturan pajak secara benar dan sukarela. Wajib Pajak agar menyadari pajaknya yang pasti akan mematuhi ketentuan pajak yang telah ada, wajib pajak akan menghitung jumlah pajaknya dengan benar, dan akan melunasi hutang

pajaknya (Nugroho, 2012). Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Asri, 2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut yaitu, a) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan; b) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; c) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; d) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; e) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela; e) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pada industri jasa, variabel dalam dimensi kualitas layanan memiliki atribut yang mendukung (Keller et al., 2009) yaitu, a) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional, dan sarana komunikasi; b) Kandalan (*ralibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan, karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, akurat, dan memuaskan; c) Daya tanggap (*responsive*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, pemberian pelayanan yang tanggap, dan kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan; d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan; e) Empati (*empathy*), meliputi perhatian kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabel dapat diukur. Penelitian ini juga bersifat eksplanatif yang membuktikan hubungan sebab akibat (hubungan kausal). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga hal, yaitu kualitas layanan perpajakan sebagai variabel independen ke 1 (X1), kesadaran wajib pajak variabel independen ke 2 (X1), dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (Y). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tulungagung sebanyak 2.715 wajib pajak. Teknik sampling

yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling yaitu dengan menggunakan teknik sampling insidental. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan tabel krecjie dan morgan. Berdasarkan tabel tersebut, dengan populasi sebanyak 2.715 menghasilkan sampel sebanyak 245 wajib pajak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 338 responden yaitu wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tulungagung. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu skala 1 sampai 4. Adapun penggunaan skala 1 - 4 untuk setiap jawaban responden selanjutnya dibagi ke dalam empat kategori yaitu, 1) Sangat Setuju (SS) diberi skor 4; 2) Setuju (S) diberi skor 3; 3) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2; 4) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

Alat uji yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Adapun rumusan dari persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Y : Kepatuhan wajib pajak

X1: Kualitas layanan perpajakan

X2: Kesadaran wajib pajak

β_0 : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien regresi dari masing-masing variable independent.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Nilai kritis (r_{tabel}) diperoleh dengan melihat pada tabel korelasi dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5% dan pada derajat bebas = $n - 2 = (245 - 2) = 243$ sebesar 0,1254. Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai lebih dari 0,1254, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan adalah valid, sehingga semua item tersebut dapat dilanjutkan untuk uji realibilitas.

Berdasarkan hasil uji realibilitas, diketahui nilai koefisien reliabilitas untuk variabel kualitas layanan (X1) 0,916. Sementara itu, variabel kesadaran wajib pajak (X2) memiliki koefisien 0,620, dan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,656. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel adalah lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk atau variabel yang digunakan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dari nilai residual suatu model regresi dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		245
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.04929827
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.834
Asymp. Sig. (2-tailed)		.490
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Pada tabel di atas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,490. Nilai tersebut nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data telah berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji glejser menunjukkan bahwa semua data tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Adapun hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
1 (Constant)	-.053	.049	.279
kualitas layanan	.054	.046	.243
kesadaran	.058	.043	.184

Pada tabel 2 di atas diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas variabel menunjukkan nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar 0,243 dan kesadaran wajib pajak sebesar 0,184. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3.
Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
kualitas layanan	.776	1.289
Kesadaran	.776	1.289

Pada tabel 3 di atas diketahui angka tolerance dari kedua variabel independen yaitu 0,776 (kualitas layanan), 0,776 (kesadaran), dan angka VIF yaitu 1,289 (kualitas layanan) dan 1,289 (kesadaran). Oleh karena tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Pengujian Persamaan Regresi Pertama Kualitas Layanan Perpajakan (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)

Pengujian pertama ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh variabel Kualitas layanan (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.
Hasil Uji Regresi Pertama

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig.
1				
(Constant)	.035	.088	.395	.693
Kualitas Layanan	.358	.073	4.892	.000

Berdasarkan hasil regresi di atas, persamaan yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,035 + 0,299X$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat dijabarkan yaitu, pertama konstanta sebesar 0,035 menyatakan bahwa apabila kualitas layanan perpajakan (X₁) sama dengan 0 (nol) maka besarnya kepatuhan wajib pajak adalah 0,035. Konstanta bernilai positif artinya jika tidak ada layanan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak tetap sebesar 0,035.

Kedua, koefisien regresi variabel kualitas layanan perpajakan (X1) sebesar 0,299 menunjukkan apabila kualitas layanan perpajakan (X1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menaikkan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,299. Koefisien regresi bernilai positif melambangkan hubungan yang searah antara kualitas layanan perpajakan (X1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) yang artinya apabila kualitas layanan AR ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, namun apabila kualitas layanan AR diturunkan maka tingkat kepatuhan juga akan menurun.

Ketiga, dari output tabel *summary* dapat diketahui nilai R^2 (Adj R square) adalah 0,086. Hal ini mengindikasikan bahwa sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 8,6 % sedangkan sisanya 92,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikut ini disajikan tabel hasil uji hipotesis 1.

Tabel 5.
Hasil Uji T

Variabel	t hitung	Signifikansi
X	4,892	.000

Tabel 5 di atas menunjukkan nilai signifikansi $t = 0,001 < 0,05$. Sehingga diputuskan menolak H_0 dan menerima H_{a1} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian regresi model pertama membuktikan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian Persamaan Regresi Kedua Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z_1).

Pengujian kedua bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh variabel kesadaran wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 6.
Hasil Uji Regresi Kedua

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.251	.032	7.753	.000
	Kesadaran	.433	.066	6.573	.000

Persamaan yang terbentuk pada tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,251 + 0,389 X$$

Berdasarkan persamaan regresi linear di atas dapat dijelaskan yaitu, pertama konstanta sebesar **0,251** mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak (X₂) sama dengan 0 (nol) maka besarnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,251. Konstanta bernilai positif artinya jika tidak ada kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak tetap terjadi sebesar 0,251.

Kedua, koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X₂) sebesar **0,389** menunjukkan apabila kesadaran wajib pajak (X₂) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar **0,389**. Koefisien regresi bernilai positif melambangkan hubungan yang searah antara kesadaran wajib pajak (X₂) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) yang artinya apabila kesadaran wajib pajak ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Ketiga, dari output tabel *summary* dapat diketahui nilai R² (Adj R square) adalah sebesar 0,147. Artinya, sumbangan pengaruh dari variabel independen sebesar 14,7 % sedangkan sisanya 85,3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikut ini disajikan hasil uji hipotesis kedua.

Tabel 7.
Hasil Uji T

Variabel	T hitung	Signifikansi
Kesadaran	6,573	.000

Pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Sehingga diputuskan menolak H₀ yaitu tidak terdapat pengaruh dan menerima H_{a2}. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian regresi model kedua membuktikan terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tulungagung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kontribusi yang diberikan

dari variabel independen yaitu 8,6 % sedangkan sisanya sebanyak 91,4 % diinterpretasikan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kondisi ini menunjukkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Teori atribusi menjelaskan bahwa setiap individu melakukan proses atribusi yakni proses mempersepsi sifat-sifat disposisional (karakter seseorang) pada situasi-situasi di dalam suatu lingkungan. Kekurangan informasi dari seorang individu akan mendorong individu tersebut mencari informasi yang dibutuhkan. Kecenderungan mencari informasi menyebabkan seseorang harus melaksanakan interaksi dengan individu lain. Hal ini berarti ketika wajib pajak diberitahu tentang solusi atas permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi dan solusi tersebut wajib dilakukan, maka seseorang tersebut mendapatkan informasi bahwa terdapat solusi atas permasalahannya dan dia wajib memenuhinya. Oleh karena mendapatkan informasi wajib memenuhi, maka dia akan berkeinginan memenuhi atau memiliki itikad baik untuk memenuhi kewajiban pajaknya atau menjadi patuh. Dengan demikian, salah satu cara yang bisa dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah meningkatkan kualitas layanan perpajakan di saat pandemicovid-19 ini. Adapun layanan yang bisa ditingkatkan seperti pendaftaran NPWP, laporan SPT melalui e-filing, permintaan Surat Keterangan Fiskal, validasi pembayaran PPh Final atas PHTB, aktivasi EFIN, serta layanan *VAT Refund*.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi keberhasilan target penerimaan pajak maupun target penerimaan surat pemberitahuan (SPT) (Hanifatusa'idah et al., 2019). Temuan penelitian bahwa kualitas layanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan hasil penelitian Mangoting et al., (2013). Berdasarkan penelitian ini dapat dibuktikan dengan memberikan layanan perpajakan yang berkualitas, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020).

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib

pajak makasemakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kontribusi yang diberikan variabel independen yaitu 14,7 % sedangkan sisanya 85,3 % diinterpretasikan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini mengindikasikan masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh teori *drive* yang menyatakan bahwa organisme berperilaku membutuhkan dorongan. Perilaku seseorang muncul akibat adanya suatu dorongan internal. Kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung dari penelitian (Putri & Septriana, 2020) bahwa kesadaran wajib pajak dari WP Badan yang bagus akan mewujudkan keinginan untuk secara sukarela menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya. Hal tersebut diikuti dengan mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Oleh karena itu secara langsung akan memberi pengaruh pada kepatuhan dalam pemenuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Penelitian ini mempunyai hasil yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Septriana (2020) yang menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan perpajakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel kualitas layanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak, terbukti bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas layanan perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Terdapat pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Asri, W. M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Universitas Udayana, Bali

- Direktur Jenderal Pajak. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2012/74~PMK.03~2012PerLamp.pdf>
- Hanifatusa'idah, Y., Diana, N., & Mawardi, C. M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi di Kota Malang. *E-Jra*, 08(01), 1–13. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/2384>
- Hisconsulting, H. (2020). *Rasio Kepatuhan Pajak 2019 Mencapai 73%*. <https://hisconsulting.co.id/id/rasio-kepatuhan-pajak-2019-mencapai-73>
- Keller, K., dan Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C. H, Widyantoro, A., Samosir, M., & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Mangoting, Y., & Sidjiarto, A. (2013). Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 15(2), 106-116. <https://doi.org/10.9744/jak.15.2.106-116>
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 142–151. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>
- Nugroho, R. A. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Thesis*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Nugroho, R. A. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1-11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/351>
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*, (2nd ed.). Jakarta: Granit
- Olivia, G. (2019). *OECD: Tax Ratio Indonesia terendah di antara negara Asia dan Pasifik*. <https://nasional.kontan.co.id/news/oecd-tax-ratio-indonesia-terendah-di-antara-negara-asia-dan-pasifik>
- Putri, B. N., & Septriana, I. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Melalui Pemeriksa Pajak, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Semarang Barat. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v5i1.3229>
- Santoso, S. (2010). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sari, I. P. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota. *Thesis*. Universitas Negeri Jakarta, Jakarta
- Sari, P., & Ayu, V. (2017). Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Surabaya
- Sitorus, R. J. (2013). Dampak Penggunaan *Blackberry Messenger* Terhadap Perilaku Konsumtif Siswa-Siswi SMK Negeri 1 Samarinda dalam Berbelanja *Online*. *E-journal Ilmu Komunikasi*, 1(4), 28-37. [108](http://ejournal.ilkom.fisip-</p></div><div data-bbox=)

[unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/11/ejournal_rezki%20julia%20\(11-01-13-07-05-07\).pdf](https://unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/11/ejournal_rezki%20julia%20(11-01-13-07-05-07).pdf)

Suardhika, I. M. S. (2007). Mengenal Siapa Aku dalam Membangun atau Mengembangkan Ilmu Pengetahuan (=Akuntansi). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 10(2), 119-126.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/download/16827/11094/>