

**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Mahfuzza Dinda Hadi¹, Dimas Wahyu Hadi Prasetyo², Thomas Firdauz
Hutahaean³**
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}
ratuhadi7895@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis pengetahuan pajak, pemahaman wajib pajak (WP), kesadaran wajib pajak (WP), dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (WP). Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yaitu regresi linear berganda dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan, hasil uji T menunjukkan, a) pengetahuan wajib pajak memiliki nilai $t_{hitung} = -1,410$ pada sig.0,162; b) pemahaman WP memiliki nilai $t_{hitung} = 4,869$ pada sig.0,000; c) kesadaran WP nilai $t_{hitung} = 3,383$ pada sig.0,002; d) pelayanan fiskus memiliki nilai $t_{hitung} = 1,611$ pada sig.0,111. Terdapat korelasi yang sangat kuat antara variabel independen dengan dependen (nilai R square = 0,771), dan besarnya persentase yaitu 48,4% dan sisanya 51,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar lingkup penelitian yang tidak dilakukan. Simpulan, pengujian secara parsial variabel independen yaitu pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pemahaman wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak memberi pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, semua variabel independen yaitu pengetahuan pajak, pemahaman wajib pajak (WP), kesadaran wajib pajak (WP), dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze tax knowledge, understanding of taxpayers (WP), taxpayer awareness (WP), and tax service services on taxpayer compliance (WP). This research method is descriptive quantitative. The data analysis technique is multiple linear regression and classical assumptions. The results showed, the results of the T test showed, a) knowledge of taxpayers has a value of $t_{count} = -1.410$ at sig.0.162; b) understanding of taxpayers has a value of $t_{count} = 4.869$ at sig.0.000; c) awareness of WP value $t_{count} = 3.383$ at sig.0.002; d) Fiscal Service has a value of $t_{count} = 1.611$ at sig.0.111. There is a very strong correlation between the independent and dependent variables (value of R square = 0.771), and the magnitude of the percentage is 48.4% and the remaining 51.6% can be explained by other variables outside the scope of research that were not carried out. In conclusion, the partial test of the independent variables, namely tax knowledge and tax service services, has no effect on taxpayer compliance, while the variable understanding of taxpayers and taxpayer awareness has an effect on taxpayer compliance variables. Simultaneously, all independent variables, namely tax knowledge, taxpayer understanding (WP), taxpayer awareness (WP), and

tax service services have a significant effect on the dependent variable, namely taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Fiscus Service, Taxpayer Understanding, Tax Knowledge*

PENDAHULUAN

Wajib pajak yang telah mempunyai NPWP mempunyai kewajiban untuk mengetahui hak dan kewajibannya sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan lancar dan tidak melakukan pelanggaran yang mengakibatkan akan dikenakan sanksi atau denda. Kondisi ini dikarenakan tiap kategori wajib pajak tersebut mempunyai hak dan kewajiban pemenuhan perpajakan yang berbeda sesuai dengan aturan pajak yang ditetapkan oleh Dirjend Pajak maupun Menteri Keuangan. Dengan dimiliki pengetahuan yang baik maka diharapkan wajib pajak tidak salah dalam melaporkan dan memenuhi kewajiban pajak tiap bulan dan tahunan pada KPP dimana terdaftar.

Disamping pengetahuan tersebut, keberadaan pemahaman atas peraturan perpajakan oleh wajib pajak juga ikut berperan penting dalam menentukan sampai sejauh mana kepatuhan wajib pajak pada negara. Pemahaman yang benar, tepat dan akurat dari tiap peraturan pajak dan berikut perubahannya sebaiknya tidak disalahtafsirkan oleh wajib pajak secara persepsi masing-masing.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditentukan sampai sejauh mana tingkat kesadaran dalam diri tiap wajib pajak. Kesadaran ini lazimnya bersifat abstrak sehingga tidak mempunyai tolak ukur yang pasti, sehingga tidaklah mudah bagi KPP untuk menumbuhkan dan memperkuat kesadaran pentingnya bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak agar mau bersedia dan keinginan untuk mematuhi pada ketentuan perundang-undangan pajak yang terbaru.

Kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak dan melaporkan pada KPP terdaftar juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan dari fiskus saat wajib pajak datang ke KPP secara langsung. Fiskus yang memahami pentingnya pelayanan yang ramah dan baik pada tiap wajib pajak tanpa perlakuan yang berbeda akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan senang saat melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan di KPP tersebut karena pegawai fiskus menghargai dirinya dan memperlakukan dirinya dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Berikut ini dapat disajikan mengenai data jumlah WP badan dan orang pribadi

yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat periode 2016-2020:

Tabel 1.
KPP Pratama Medan Barat: Data Wajib Pajak Terdaftar Periode 2016-2020

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar			Target WP Terdaftar	% Rasio Kepatuhan
	Badan	OP	Jumlah		
2016	4.609	26.909	31.518	35.685	88,32
2017	4.717	28.211	32.928	36.985	89,03
2018	4.864	29.185	34.049	37.452	90,91
2019	4.986	30.346	35.332	38.465	91,85
2020	5.417	34.359	39.776	43.985	90,43

Sumber: KPP Pratama Medan Barat, 2021

Tabel 1 menggambarkan dari 2016-2020 jumlah wajib pajak terdaftar baik badan dan orang pribadi cenderung meningkat, sedangkan target wajib pajak terdaftar juga meningkat. Dapat diketahui bahwa dari tahun 2016- 2020 persentase rasio tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai target yang ditetapkan dimana kisaran persentase kepatuhan wajib pajak terdaftar sekitar 88,32%-91,85%. Kondisi ini mencerminkan kepatuhan yang ada di KPP Pratama Medan Barat masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi di masa mendatang dengan berbagai upaya dan cara yang tepat sasaran. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan kajian untuk menganalisis pengetahuan pajak, pemahaman wajib pajak (WP), kesadaran wajib pajak (WP), dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (WP).

KAJIAN TEORI

Pengetahuan Pajak

Ainul & Susanti (2021), menjelaskan bahwa pengetahuan pajak adalah suatu kondisi dimana masyarakat dan wajib pajak berkeinginan untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai pajak dan perubahan peraturan yang terjadi di Indonesia dengan tujuan untuk dapat memenuhi kewajiban pajak sebagai wajib pajak orang pribadi. Berikut ini dapat disajikan indikator digunakan untuk mengukur pengetahuan wajib pajak antara lain, a) kewajiban pajak dipenuhi dengan baik; b) pajak dibayar tidak melewati jatuh tempo; c) persyaratan dipenuhi oleh wajib pajak saat bayar pajak; d) tidak melanggar jatuh tempo dalam membayar pajak (Karlina & Ethika, 2020).

Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman pajak bila dilihat dari segi hokum dapat disampaikan bahwa adanya ikatan yang terjadi karena terdapat undang-undang yang mengakibatkan masyarakat wajib membayar pajak dan negara dapat memaksakan kepada rakyat serta uang pajak yang diterima akan digunakan dalam kegiatan pembangunan (Indrawan & Binekas, 2018). Berikut ini terdapat 5 indikator untuk mengukur pemahaman peraturan perpajakan, a) memahami UU pajak; b) memahami hak dan kewajiban WP; c) memahami sanksi pajak; d) memahami PTKP, PKP dan tarif pajak; e) memahami aturan pajak dari sosialisasi oleh KPP (Adiasa, 2013).

Kesadaran Wajib Pajak

Rianty & Syahputera (2020), menjelaskan bahwa masyarakat mempunyai kesadaran dengan baik mengenai pajak akan berusaha sebaik mungkin untuk mematuhi aturan pajak yang berlaku serta berniat untuk memenuhi kewajiban pajak dengan benar. Berikut ini indikator untuk mengukur pengetahuan wajib pajak, antara lain, a) masyarakat dapat memenuhi hak dan kewajiban pajak pada Negara; b) pajak yang dibayar oleh rakyat untuk kepentingan Negara; c) masyarakat dengan keinginan sendiri untuk bayar pajak (Karlina & Ethika, 2020).

Pelayanan Fiskus

Rianty & Syahputera (2020), mengemukakan bahwa pegawai fiskus yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak akan dapat mengurus dan memperlancar upaya dari wajib pajak saat memenuhi kewajiban pajak yang telah ditetapkan dalam surat keterangan terdaftar. Berikut ini ada lima indikator untuk mengukur pelayanan fiskus antara lain, a) dapat dilihat; b) dapat diandalkan; c) cepat responsive; d) kepastian yang jelas; e) kepedulian (Rianti & Syahputera, 2020).

Kepatuhan Wajib Pajak

Siahaan & Halimtusyadiah (2018), wajib pajak yang patuh akan berusaha dan berupaya untuk menbayar pajak dan melaporkan dengan lengkap dan benar pada SPT Tahunan. Berikut ini dapat disampaikan ada 4 indikator mengukur kepatuhan wajib pajak yaitu, a) registrasi sebagai wajib pajak; b) penyampaian SPT; c) pelaporan yang

benar; d) pembayaran tunggakan pajak akhir tahun (Pohan, 2017).

METODE PENELITIAN

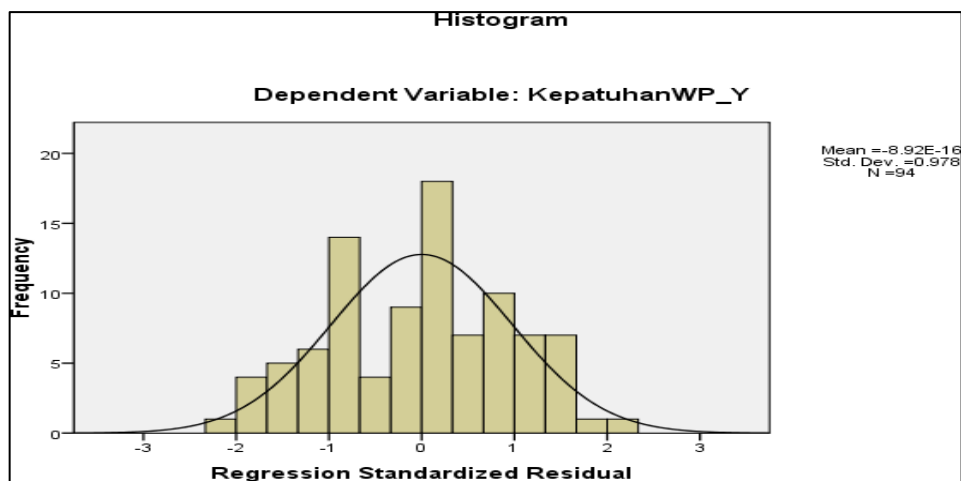
Pada penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah wajib pajak UKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat sebanyak 1.580 responden, sedangkan pengambilan sampel dengan rumus Slovin sebanyak 94 responden. Teknik pengumpulan data digunakan yaitu survei dengan memberikan kuesioner penelitian pada responden. Jenis data yang dipakai yaitu data primer. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah tabulasi jawaban responden yaitu uji asumsi klasik, uji hipotesis dan regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

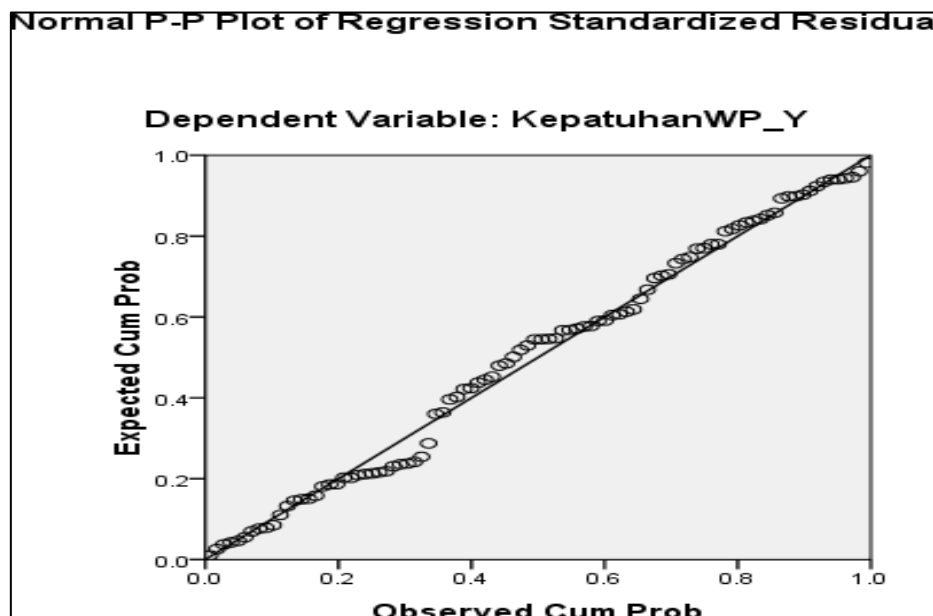
Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan metode grafik Histogram sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Metode Grafik Histogram

Gambar di atas menunjukkan bahwa distribusi data mempunyai kurva yang berbentuk lonceng dimana distribusi data menceng dari kiri atau ke kanan sehingga disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan metode grafik *Normal Probabilty Plot* sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Metode Grafik P-Plot

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat pada model regresi tersebar secara merata di sepanjang garis diagonal, sehingga disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian multikolinearitas yang ditunjukkan pada Tabel 2 sebagai berikut:

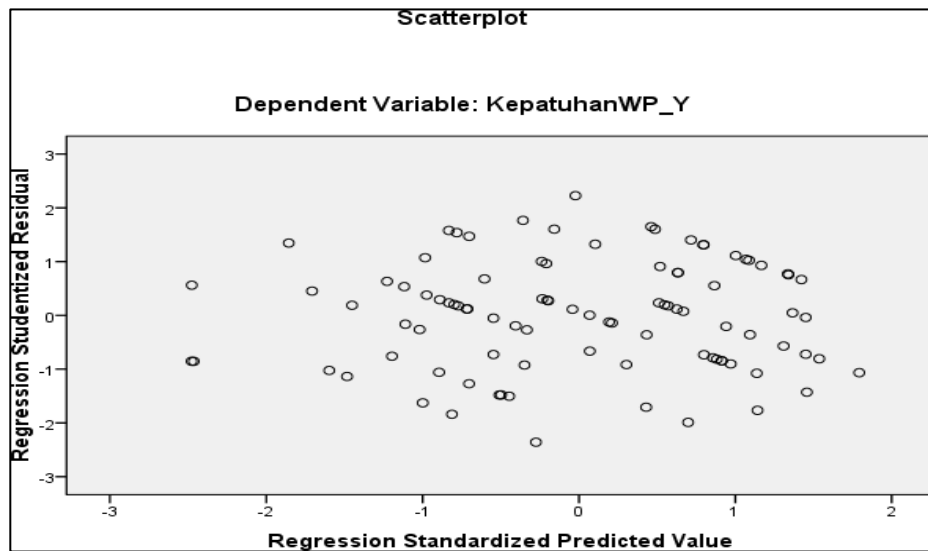
Tabel 2.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan WP	.289	3.465
Pemahaman WP	.436	2.294
Kesadaran WP	.377	2.650
Pelayanan Fiskus	.981	1.020

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus mempunyai nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 sehingga disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolieritas, artinya bahwa antara variabel independen tidak mempunyai korelasi satu sama lain.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode grafik *Scatterplot* sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Grafik *Scatterplot*

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat pada model regresi tersebar secara tidak merata sehingga tidak membentuk suatu gelombang atau pola yang jelas dan tidak teratur, maka disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 3. Regresi Linear Berganda

Model	<i>Coefficients^a</i>		<i>Standardized Coefficients</i> Beta	t	Sig.
	<i>Unstandardized Coefficients</i>				
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.687	2.178		-.316	.753
Pengetahuan WP_X1	-.217	.154	-.196	-1.410	.162
Pemahaman WP_X2	.552	.113	.550	4.869	.000
Kesadaran WP_X3	.589	.174	.410	3.383	.001
Pelayanan fiskus_X4	.085	.053	.121	1.611	.111

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak_Y

Sumber: data diolah SPSS, 2022

Penjelasan iregresi linear berganda diatas sebagai berikut, a) konstanta (a) sebesar -0,687 ,bilateral dapat nilai variabel pengetahuan, pemahaman, kesadaran WP, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak sebesar -0,687; b) pengetahuan WP sebesar -0,217 artinya bila terdapat kenaikan satu poin maka dapat menurunkan kepatuhan pajak orang pribadi sebesar -0,217; c) pemahaman wajib pajak sebesar 0,552 artinya bila terjadi peningkatan satu poin pada pemahaman wajib pajak dapat mempertinggi kepatuhan WP sebesar 0,552; d) kesadaran WP sebesar 0,589 artinya peningkatan satu poin pada kesadaran WP dapat mempertinggi kepatuhan WP sebesar 0,589; e) pelayanan fiskus sebesar 0,085 artinya peningkatan satu poin pada variabel pelayanan maka meningkatkan kepatuhan WP sebesar 0,085.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian parsial yang ditunjukkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

<i>Coefficients^a</i>				
Model	<i>Standardized</i>		t	Sig.
	<i>Coefficients</i>			
	Beta			
1 (Constant)			-.316	.753
Pengetahuan WP_X1	-.196	▼	-1.410	.162
Pemahaman WP_X2	.550	▼	4.869	.000
Kesadaran WP_X3	.410	▼	3.383	.001
Pelayanan fiskus X4	.121	▼	1.611	.111

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak_Y

Sumber: data diolah SPSS, 2022

Jumlah sampel sebanyak 94 responden sehingga nilai $t_{tabel} = 1,661$ pada sig. 0,05. Berikut dijabarkan hasil pengujian parsial yaitu, a) pengetahuan wajib pajak orang pribadi nilai $t_{hitung} = -1,410$ pada sig. 0,162, disimpulkan pengetahuan WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($-1,410 < 1,661$ pada sig. 0,162 $> 0,05$); b) pemahaman WP nilai $t_{hitung} = 4,869$ pada sig. 0,000, disimpulkan pemahaman WP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP ($4,869 > 1,661$ pada sig. 0,000 $< 0,05$); c) kesadaran WP nilai $t_{hitung} = 3,383$ pada sig. 0,002, disimpulkan kesadaran WP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP ($3,383 > 1,661$ pada sig. 0,001 $< 0,05$); d) pelayanan fiskus nilai $t_{hitung} = 1,611$ pada sig. 0,111, disimpulkan pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan pada kepatuhan WP ($1,611 < 1,661$ pada sig. 0,111 $> 0,05$).

Uji Simultan (Uji F)

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian simultan yang ditunjukkan pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5.
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206.835	4	51.709	22.771	.000 ^a
	Residual	202.102	89	2.271		
	Total	408.936	93			

sumber: data diolah SPSS, 2022

Tabel di atas diketahui nilai $F_{hitung} = 22,771$ pada sig. 0.000. Jumlah sampel sebanyak 94 dengan nilai $F_{tabel} = 2,47$ pada sig. 0,05. Dapat disampaikan variabel bebas yaitu pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Barat (nilai koefisien $22,171 < 2,47$ pada sig. $0,000 < 0,05$).

Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 6.
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Change Statistics</i>	
					<i>R square</i>	<i>F Change</i>
1	.711 _a	.506	.484	1.50692	.506	22.771

Sumber: data diolah SPSS, 2022

Tabel di atas diketahui nilai $R = 0,711$, artinya bahwa terdapat korelasi yang kuat antara variabel pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Besarnya persentase kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pengetahuan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus sebesar 48,4% dan sisanya 51,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian statistik diperoleh diketahui pengetahuan WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Hal ini dikarenakan tidak semua wajib pajak orang pribadi mempunyai pengetahuan yang sama mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Meskipun wajib pajak tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai aturan pajak yang berlaku, akan tetapi bila ada keinginan untuk membayar pajak pada negara sebagai warga negara maka hal ini dapat diwujudkan dengan membayar pajak tepat waktu dan melaporkan di KPP dimana terdaftar. Sedangkan bagi sebagian wajib pajak yang mempunyai pengetahuan pajak yang cukup, tetapi bila dalam dirinya tidak ada niat untuk membayar pajak maka hal ini membuat dirinya tidak mempunyai kepatuhan yang baik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ainul & Susanti (2021), Menyimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian terdapat perbedaan antara penelitian dilakukan dengan penelitian terdahulu sehingga menunjukkan bahwa tiap wajib pajak mempunyai tingkat pengetahuan yang berbeda mengenai peraturan pajak yang berlaku sehingga perbedaan tersebut akan ikut menentukan sampai sejauh mana kepatuhan dalam diri tiap wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban pajaknya.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian diperoleh diketahui pemahaman berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan wajib pajak yang mempunyai pemahaman baik dan benar tentang hak dan kewajiban pajaknya sesuai dengan subjek pajak dan ketentuan pajak yang ada maka telah mengetahui berapa jumlah pajak yang harus dibayar dan kapan harus lapor ke KPP setempat sesuai dengan tanggal jatuh tempo yangtelah ditetapkan sehingga terhindar dari sanksi administrasi dan sanksi bunga. Bila hal ini terus menerus dilakukan wajib pajak secara tepat waktu. Kondisi ini mencerminkan bila wajib pajak mempunyai kepatuhan yang baik dari waktu ke waktu.

Penelian yang dilakukan didukung oleh penelitian Indrawan dan Binekas (2018), menyimpulkan bahwa wajib pajak yang mempunyai pemahaman yang baik dan benar mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak yang baik dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa pemahaman itu sangat penting bagi wajib pajak agar pada saat hendak memenuhi kewajiban pajaknya maka tidak akan salah langkah sehingga wajib pajak dapat terhindar dari sanksi administrasi atau denda bunga.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, disampaikan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran yang baik mengenai pentingnya membayar pajak serta manfaat diperoleh dari pajak tersebut untuk kepentingan bersama dari kegiatan pembangunan yang dibiayai oleh pajak diharapkan mampu mendorong kesadaran dalam diri tiap wajib pajak. Oleh sebab itu, dengan adanya kesadaran yang kuat tentang pajak bagi kepentingan negara maka kondisi ini dapat mencerminkan bahwa wajib pajak patuh akan semakin baik bila dibandingkan dengan wajib pajak yang tidak atau belum memiliki kesadaran sama sekali dalam dirinya.

Penelian yang dilakukan didukung oleh penelitian Pravansanti & Pratiwi (2021), disimpulkan bahwa dengan dimilikinya kesadaran yang baik pada diri tiap wajib pajak maka ini mampu memberikan pengaruh signifikan terwujudnya kepatuhan wajib pajak untuk menjadi lebih baik. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa kesadaran sangatlah penting karena tidak mudah untuk menumbuhkan dan mempertahankan

kesadaran dalam diri wajib pajak untuk ikut berpartisipasi dalam membiayai pembangunan negara bagi kesejahteraan rakyat banyak. Bila kesadaran telah muncul secara mandiri dalam diri wajib pajak maka perlahan-lahan wajib pajak akan mulai menunjukkan kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan SPT Tahunan pada KPP terdaftar.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil statistik diketahui pelayanan pegawai tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP. Untuk itulah disampaikan bahwa dalam pandangan wajib pajak bahwa disadari pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai fiskus pada wajib pajak tidaklah sama dan perbedaan ini memberikan penilaian tersendiri tentang sikap dan perlakuan fiskus kepada wajib pajak yang membutuhkan informasi mengenai perpajakan. Oleh sebab itu, tingkat pelayanan dari fiskus tidak dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan sampai sejauh mana kepatuhan wajib pajak karena pelayanan ini pada dasarnya bersifat abstrak sehingga tidak mempunyai bentuk atau fisik akan tetapi dapat dirasakan dan dialami saat mengalami langsung.

Penelitian yang dilakukan didukung oleh penelitian Rianty & Syahputera (2020), menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan di atas diketahui bahwa tiap pegawai fiskus akan memberikan pelayanan yang cenderung berbeda antara wajib pajak yang satu dengan lainnya dikarenakan beberapa sebab diantaranya hubungan kekerabatan, unsur kepentingan, penampilan wajib pajak dan sebagainya. Adanya perbedaan pelayanan ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai fiskus akan memberikan respon yang berbeda dengan wajib pajak yang satu dengan lainnya sehingga dampaknya dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di masa mendatang.

SIMPULAN

Hasil pengujian bahwa pengetahuan WP tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP. Hasil pengujian bahwa pemahaman WP berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP. Hasil pengujian bahwa kesadaran WP berpengaruh signifikan pada kepatuhan WP. Hasil pengujian bahwa pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh

signifikan pada kepatuhan WP. Hasil pengujian yakni pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan pelayanan pegawai pajak serempak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, N. K. K., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 15(1), 9-19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 21-34. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaaj/article/view/2848>
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(3), 419-428. <https://doi.org/10.17509/jrak.v6i3.14421>
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*, 15(2), 143-154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Pohan, C. A. (2017). *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Pravansanti, Y. A., & Pratiwi, D. N. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan Moderasi Preferensi Risiko. *JAP: Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 405-411. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i02.1738>
- Rianty, M. N., & Syahputra, 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. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>