

Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu

Effects of Taxation Understanding, Tax Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions on Non-Employee Taxpayer Compliance in KPP Pratama Cirebon

Maydita Hadi Wijaya, Dedik Nur Triyanto, S.E., M.Acc. dan Kurnia, S.AB., M.M..

Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

[1mayditahw@students.telkomuniversity.ac.id](mailto:mayditahw@students.telkomuniversity.ac.id) [2emaildosen@telkomuniversity.ac.id](mailto:emaildosen@telkomuniversity.ac.id)

Abstrak

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan akan digunakan untuk keperluan negara. Dalam menjalankan pembangunan nasional, Indonesia memerlukan dana untuk membiayai pembangunan tersebut, salah satunya dengan memaksimalkan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei lapangan. Populasinya adalah pembayar pajak individu yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu, dan sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu. Secara parsial, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu sedangkan Pemahaman Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu.

Kata Kunci: pemahaman pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Abstract

Taxes are mandatory contributions to states that are coercive based on the Act, and do not receive direct compensation, and will be used for state purposes. In carrying out national development, Indonesia needs funds to finance the development, one of which is by maximizing taxes.

This study aims to analyze the influence of taxation understanding, tax awareness, service quality, and tax sanctions on the compliance of individual (non-employee) taxpayers.

This research uses a quantitative approach by conducting a field survey. The population is individual taxpayers who are registered and make personal tax payments at KPP Pratama Cirebon Satu, and the sample of this study is 100 respondents. The data collection method uses a questionnaire with a 1-5-point Likert scale. Data analysis methods include: the research instrument test, the classic assumption test, the multiple linear regression test and the hypothesis test.

The results showed that simultaneous understanding of taxation, tax awareness, service quality, and tax sanctions had a significant effect on the compliance of individual taxpayers (non employees) at KPP Pratama Cirebon Satu. Partially, Tax Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions have a significant effect on the positive direction of compliance of individual (non-employee) taxpayers in KPP Pratama Cirebon One, while taxation understanding partially does not significantly influence the compliance of individual taxpayers (non-employees) at KPP Pratama Cirebon Satu.

Keywords: tax understanding, tax awareness, service quality, tax sanctions, personal taxpayer compliance

1. Pendahuluan

Dalam menjalankan pembangunan nasional, suatu negara termasuk Indonesia memerlukan dana untuk membiayai pembangunan tersebut. Sumber dari penerimaan terbagi menjadi dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal, salah satu contoh dari sektor eksternal ialah pinjaman luar negeri. Pinjaman luar negeri Indonesia mencapai US\$389,3 miliar atau Rp5.528,06 triliun pada periode April 2019. Untuk mengurangi pinjaman luar negeri atau penerimaan sektor eksternal tersebut, pemerintah harus berusaha untuk memaksimalkan internalnya, salah satunya dengan memaksimalkan pajak. Didalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menjadi sumber penerimaan terbesar [1].

Pajak memiliki fungsi regulerend dan fungsi budgetair. Pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara merupakan fungsi budgetair. Berdasarkan fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak [2]. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya self assessment dalam pemungutan pajak. Self assesment, artinya wajib pajak menghitung, memperhitungkan, menyctor, dan melaporkannya sendiri besarnya hutang pajak [3].

Sampai dengan puncak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi tanggal 31 Maret 2018, kepatuhan penyampaian laporan belum mencapai target yang ditentukan yaitu 64,5% untuk triwulan satu. Beberapa kantor wilayah memang sudah mencapai target namun ada juga kantor wilayah yang belum mencapai target. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting karena hal ini digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan untuk jangka panjang bisa untuk mengukur kemandirian bangsa. Dalam APBN 2018, poin yang penting dalam tercapainya target penerimaan negara dari sektor perpajakan, penerimaan negara dari sektor ini ditargetkan sebesar Rp1.878,4 triliun, dengan penerimaan bersumber dari perpajakan sebesar Rp1.609,4 triliun dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebanyak Rp267,9 triliun, informasi tersebut dimuat dalam artikel resmi Direktorat Jenderal Pajak. Dari artikel tersebut dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya kesadaran akan tingkat kepatuhan Wajib Pajak [4].

Dalam kasus tersebut, sistem *self assessment* ini bertujuan untuk menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal membayar pajak, berikut ini adalah data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menjadikan KPP Pratama Cirebon, khususnya KPP Pratama Cirebon Satu sebagai objek penelitian dan menjadikan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu sebagai respondennya.

Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, dan tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi [2].

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti jabarkan mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan masih terdapat beberapa perbedaan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang Melakukan Kegiatan Usaha atau Pekerja Bebas di KPP Pratama Cirebon Satu Tahun 2020". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan dan parsial Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu Tahun 2020.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Dasar Teori

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat [5].

Menurut Adiasa, Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta Tata Cara Perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak [6]. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran Wajib Pajak berkonsekuensi logis untuk Wajib Pajak, yaitu kerelaan Wajib Pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah [2].

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba [2].

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan [7].

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting, Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan yang timbul dalam diri wajib pajak dalam memahami semua norma perpajakan serta berusaha mematuhi semua kewajiban perpajakannya, mulai dari mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar, dan membayar pajak terutang secara tepat waktu [6].

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2020

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman perpajakan. Pemahaman perpajakan yaitu suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta Tata Cara Perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak [6].

Menurut Ancok dalam Fahluzy dan Agustina Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Faktor pengetahuan dan pemahaman tentang pajak untuk meningkatkan kesadaran individu mengenai hak dan kewajiban, serta manfaat pajak, sehingga mendorong individu bertindak jujur dan berusaha mematuhi peraturan perpajakan yang ada [6].

2.2.2 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2020

Faktor yang juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran perpajakan. Kesadaran Perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara [2].

Kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2020

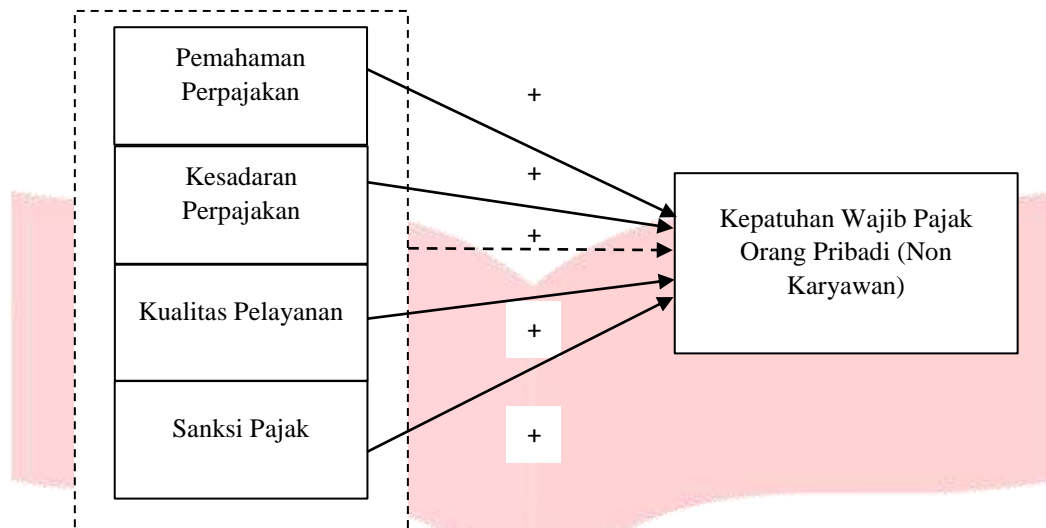
Faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba [2].

Menurut Siregar *et al* mengatakan bahwa fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan fiskus harus ditetapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat [6].

2.2.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2020

Selain pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kualitas pelayanan, faktor lainnya yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sanksi pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administras dan sanksi pidana [7].

Winerungan mengemukakan bahwa pengetahuan mengenai sanksi perpajakan sangat diperlukan. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka setiap wajib pajak perlu mengetahui dan memahami sanksi-sanksi apa saja di dalam norma perpajakan yang akan mereka peroleh jika mereka melanggar norma perpajakan yang telah diatur oleh pemerintah, hal ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri [6].



Keterangan:

- > : Pengaruh secara Parsial
 - - - - -> : Pengaruh secara Simultan

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang terdaftar dan melaksanakan pembayaran pajak di KPP Pratama Cirebon Satu yang berjumlah 100 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Statistik Deskriptif

a. Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

Pada variabel Pemahaman Perpajakan berdasarkan hasil kuesioner atau jawaban responden didapatkan jumlah skor total dari setiap pernyataan pada kuesioner sebesar 1.089 atau sebesar 72,6% dari total skor ideal atau nilai indeks maksimum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tergolong baik karena memiliki nilai persentase diantara 68%-84%.

b. Variabel Kesadaran Perpajakan (X_2)

Pada variabel Kesadaran Perpajakan berdasarkan hasil kuesioner atau jawaban responden didapatkan jumlah skor total dari setiap pernyataan pada kuesioner sebesar 1.856 atau sebesar 74,24% dari total skor ideal atau nilai indeks maksimum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tergolong baik karena memiliki nilai persentase diantara 68%-84%.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil kuesioner atau jawaban responden didapatkan jumlah skor total dari setiap pernyataan pada kuesioner sebesar 1.454 atau sebesar 72,7% dari total skor ideal atau nilai indeks maksimum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dimiliki Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tergolong baik karena memiliki nilai persentase diantara 68%-84%.

d. Variabel Sanksi Pajak (X_4)

Pada variabel Sanksi Pajak berdasarkan hasil kuesioner atau jawaban responden didapatkan jumlah skor total dari setiap pernyataan pada kuesioner sebesar 1.459 atau sebesar 72,95% dari total skor ideal atau nilai indeks maksimum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak yang dimiliki Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu tergolong baik karena memiliki nilai persentase diantara 68%-84%.

e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil kuesioner atau jawaban responden didapatkan jumlah skor total dari setiap pernyataan pada kuesioner sebesar 1827 atau sebesar 73,08% dari total skor ideal atau nilai indeks maksimum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara tergolong baik karena memiliki nilai persentase diantara 68%-84%.

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Berdasarkan pengujian validitas dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22* didapatkan bahwa setiap pernyataan pada kuesioner untuk variabel **pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak** memiliki nilai r hitung lebih besar atau diatas 0,1966 (r hitung $>$ r tabel) sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pernyataan pada kuesioner untuk setiap variabel adalah valid dan layak digunakan.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22* didapatkan nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk variabel **pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak** dan kepatuhan Wajib Pajak masing-masing adalah sebesar **0,758, 0,823, 0,738, 0,714, dan 0,848**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada setiap variabel adalah reliabel atau handal karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*(α) diatas atau lebih besar dari 0,70 ($>0,70$).

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov didapatkan nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0.05 ($>0,05$) yaitu sebesar **0,092** yang artinya adalah data residual berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolonieritas

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas didapatkan nilai *tolerance* untuk keempat variabel bebas yaitu pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak adalah masing-masing sebesar 0,931, 0,947, 0,967, dan 0,990 sedangkan untuk nilai VIF, keempat variabel bebas tersebut memiliki nilai VIF masing-masing sebesar 1,074, 1,056, 1,034, 1,010. Keempat variabel bebas tersebut memiliki nilai *tolerance* diatas atau lebih besar dari 0,10 ($>0,10$) dan memiliki nilai VIF dibawah atau lebih kecil dari 10 (<10), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas di dalam model regresi atau tidak terdapat korelasi antar variabel bebas di dalam model regresi.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot didapatkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.4 Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi nilai Durbin Watson (d) sebesar 2,391 lebih besar dari $(4 - 2d) = 4 - 2 \cdot 2,391 = 1,582$, maka dapat disimpulkan terdapat autokorelasi negatif.

4.4 Analisis Linier Berganda

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 22* didapatkan nilai konstanta sebesar **3,412** dan koefisien regresi sebesar **0,283** (β_1), **0,180** (β_2), **0,270** (β_3), **dan 0,309** (β_4) sehingga terbentuk persamaan linier berganda sebagai berikut:

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 3,412 menyatakan bahwa jika variabel Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan variabel Sanksi Pajak bernilai 0, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan bernilai 3,412.
2. Nilai koefisien regresi variabel Pemahaman Perpajakan bernilai positif 0,283 menyatakan bahwa jika variabel Pemahaman Perpajakan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,283 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kesadaran Perpajakan bernilai positif 0,180 menyatakan bahwa jika variabel Kesadaran Perpajakan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,180 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif 0,270 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,270 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel Sanksi Pajak bernilai positif 0,309 menyatakan bahwa jika variabel Sanksi Pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,309 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Uji Statistik F

Berdasarkan tabel hasil uji statistik F didapat nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut dibawah atau lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Pemahaman Perpajakan (X1), Kesadaran Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), dan Sanksi Pajak (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) (Y) di KPP Pratama Cirebon Satu.

4.5.2 Koefisien Determinasi

Pada tabel hasil koefisien determinasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,154 atau 15,4%. Hal tersebut menggambarkan bahwa variabel independen/bebas (X) yaitu Pemahaman Perpajakan (X1), Kesadaran Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), dan Sanksi Pajak (X4) mempengaruhi variabel dependen/terikat (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 43,4% sedangkan sisanya sebesar 86,6% (100% - 15,4%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

4.5.3 Uji Statistik t

Berdasarkan tabel hasil uji statistik t tersebut dapat dilihat bahwa setiap variabel independen/bebas (X) memiliki nilai signifikansi yang berbeda. Untuk variabel Pemahaman Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,067 dimana nilai tersebut dibawah atau lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya Pemahaman Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu. Untuk variabel Kesadaran Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,043 dimana nilai tersebut diatas atau lebih kecil dari 0,05 ($>0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Kesadaran Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu. Untuk variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,036 dimana nilai tersebut dibawah atau lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu. Untuk variabel Sanksi Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,017 dimana nilai tersebut dibawah atau lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu.

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, diperoleh bahwa Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu yang artinya semakin tinggi atau baik Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak maka semakin baik pula Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu.

5.2 Saran

a. Bagi Instansi (KPP Pratama Cirebon Satu)

Disarankan kepada KPP Pratama Cirebon Satu untuk terus mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan lebih baik ditingkatkan kualitas pelanannya. Karena pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Menggunakan responden atau sampel lain seperti Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan saja, atau gabungan antara Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Non Karyawan.
2. Menggunakan objek penelitian yang berbeda, contohnya menggunakan KPP lain yang berada di kota Cirebon atau KPP di luar kota Cirebon, atau bahkan menggunakan Kantor Wilayah DJP sebagai objek.
3. Menggunakan atau menambahkan variabel lain untuk diuji, terutama variabel yang tidak terdapat dalam penelitian ini, seperti Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka:

- [1] S. F. Laucereno, "Utang Luar Negeri RI Sampai Rp 5.528 T, Bahaya Nggak?," detikFinance, Jakarta, 2019.
- [2] J. Subarkah dan M. W. Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo," *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, vol. 17, pp. 61-72, 2017.
- [3] M. C. Anam, R. Andini dan H. , "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)," *Journal of Accounting*, pp. 1-18, 2018.
- [4] M. B. Tjahono, "Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?," DJP, 2017.
- [5] R. Indonesia, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ke-empat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan., Jakarta, 2009.
- [6] A. F. Arifin, "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama," *Perbanas Review*, vol. 1, pp. 35-52, 2015.
- [7] Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*, Yogyakarta: Andi, 2018.