

## Analysis of the Effect of Tax Knowledge Level and Service Quality on Taxpayer Compliance in KPP Pratama Semarang Gayamsari

Katrina Maita Dewi, <sup>2</sup>Suwardi, Sugiyanta

Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Email: [suwardi@polines.ac.id](mailto:<sup>2</sup>suwardi@polines.ac.id)

### ABSTRACT

*The purpose of this research is determine the effect of tax knowledge and service quality on taxpayer compliance in KPP Pratama Semarang Gayamsari. The population used in this study is the individual taxpayer employees who are registered at the Pratama Semarang Gayamsari Tax Service Office with a total of 15,901 people. This study is conducted against 100 respondents using the Non-Probability Sampling method with the Incidental sampling technique. Data analysis used is the instrumental test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate, that the level of tax knowledge and service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance. The results of the coefficient of determination show that the level of tax knowledge and service quality jointly contribute to taxpayer compliance by 32%. The remaining 68% of taxpayer compliance is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** Tax Knowledge Level, Service Quality, Taxpayer Compliance.

### Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari

#### Abstract

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari yang berjumlah 15.901 orang. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden dengan menggunakan metode nonprobability sampling dengan teknik insidental sampling. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumental, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32%. Sisanya 68% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci :** Tingkat Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pemerintah Negara Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum, dimana pernyataan tersebut tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Masruroh, S., & Zulaikha, Z. 2013). Salah satu pembiayaan Negara adalah pajak. Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah mengupayakan untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan diberlakukannya Self Assesment System. Self Assesment System adalah sebuah sistem yang dirancang oleh DJP untuk wajib pajak guna menentukan dan menghitung pajak terutangnya dalam membayar dan melaporkan pajak. Hal tersebut dimaksudkan agar terjadi peningkatan kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak. Berdasarkan data jumlah target dan realisasi pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi karyawan selama 5 tahun terakhir. Tingkat realisasi pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2017 - 2020 mengalami penurunan. Penurunan pelaporan SPT Tahunan terjadi pada wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai karyawan selama tiga tahun terakhir. Jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2016 - 2020 mengalami fluktuasi setiap tahunnya, namun jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak mengalami penurunan dari tahun ke tahun, sehingga tingkat presentase kepatuhan dari wajib pajak mengalami fluktuasi. Hal ini diakibatkan karena wajib pajak orang pribadi karyawan yang telah

terdaftar tidak melaporkan SPT Tahunan baik secara online maupun online. Artinya masih terdapat wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu dalam (Savitri & Sciences, 2016) pengertian kepatuhan pajak sebagai situasi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari individu Wajib Pajak itu sendiri dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta faktor rasional (Jotopurnomo, Mangoting, & Review, 2013).

## Pengetahuan Perpajakan

Menurut Mardiasmo, (2016) Pengetahuan pajak adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan, baik yang berkaitan dengan tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang - undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Sedangkan menurut Ermawati & Afifi, (2018) Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) dan bagaimana membayar dan melaporkan pajak.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985). Kualitas pelayanan merupakan ukuran dari suatu nilai atas baik atau buruknya kegiatan yang dilakukan seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam hubungannya dengan bidang perpajakan, kualitas pelayanan berarti suatu nilai dari kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan (Rachmania, 2016).

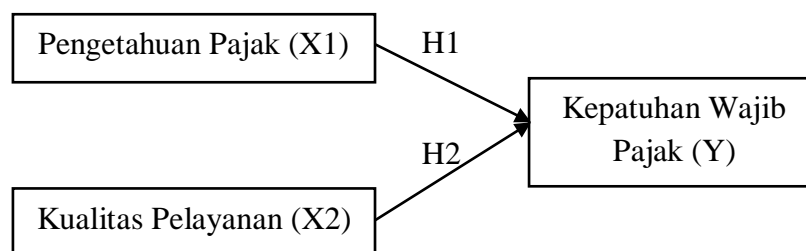
Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

- b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.
- c. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini menyajikan model hipotesis untuk mempermudah memahami permasalahan yang sedang diteliti. Perkiraan model ini disajikan dalam bentuk skema atau gambaran yang menunjukkan hubungan masing-masing variabel yaitu sebagaimana tersaji pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )
  - $H_{a1}$ : Terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.
  - $H_{a2}$ : Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

- b. Hipotesis Nol ( $H_0$ )
  - $H_{01}$ : Tidak terdapat pengaruh antara variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

Ho<sub>2</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

### **Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi sehingga dapat memberikan kontribusi positif untuk kebutuhan penelitian selanjutnya serta pengembangan penelitian maupun teori. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan masukan yang bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan.

### **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Mei hingga September 2021, di Kota Semarang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan perolehannya adalah data primer, sedangkan data sekunder hanya sebagai pendukung. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interview, kuesioner, dan skala pengukuran. Di dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan dengan pendekatan non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Peneliti menggunakan sampling incidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah responden yang

diteliti sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari. Pengujian dilakukan dengan bantuan alat analisis SPSS versi 17 under window untuk memudahkan dalam proses perhitungan. Penelitian ini dilakukan dengan uji instrumental, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik Responden mayoritas responden merupakan perempuan sebesar 56%. Sedangkan responden laki-laki sebesar 44%. Responden dengan usia kurang dari 30 tahun sebanyak 49% responden, antara 30 tahun hingga 40 tahun sebanyak 41% responden, dan lebih dari 40 tahun sebanyak 10% responden. Sedangkan dilihat dari jenis kelamin dan usia menunjukkan bahwa 22% responden adalah laki-laki yang berusia kurang dari 30 tahun sedangkan perempuan sebanyak 27% responden. Yang paling sedikit adalah responden laki-laki berusia lebih dari 40 tahun, yakni sebanyak 3%. Dilihat dari usia dan pengetahuan pajak, 43% responden merupakan responden dengan usia kurang dari 30 tahun yang memiliki pengetahuan tentang pajak bernilai tinggi. Sedangkan responden dengan rentang usia lebih dari 40 tahun dan memiliki pengetahuan tentang pajak bernilai tinggi sebanyak 9%. Selanjutnya dilihat dari usia dan kualitas pelayanan, 1% responden menilai kualitas layanan rendah, 22% responden menilai cukup, dan 26% responden menilai tinggi. Responden dengan usia antara 30 tahun hingga 40 tahun 20% responden menilai cukup dan 21% responden menilai tinggi. Responden dengan usia lebih dari 40 tahun, 1% menilai kualitas layanan rendah, 7% menilai cukup, dan 2% menilai tinggi. Kemudian dilihat dari usia dan kepatuhan, 99% responden menilai kepatuhan dalam

pembayaran pajak adalah tinggi. Sedangkan yang menilai kepatuhan dalam membayar pajak adalah rendah hanya 1% responden.

### **Hasil Uji Validitas**

Hasil uji validitas 3 variabel, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05, sehingga dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan kuisisioner untuk variabel Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid.

### **Hasil Uji Relibilitas**

Hasil Uji Relibilitas dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,70 yang artinya semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dipercaya.

### **Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan analisis statistik (Kolmogorov-Smirnov). Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan metode yang lebih akurat untuk menguji normalitas suatu data. Pengujian didasarkan pada angka probabilitas signifikan Kolmogorov-Smirnov. Data diinterpretasikan berdistribusi normal sedangkan angka signifikansi lebih dari 0,05. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200. Dengan demikian menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal karena *Asymp. Sig.* > 0,05.

### **Hasil Uji Multikolinearitas**

Untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model yaitu dengan melihat nilai toleransi menunjukkan angka > 0,10 atau Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan angka < 10 maka variabel

yang ada dikatakan saling berkorelasi dan harus dilakukan penggantian. Dalam penelitian ini, hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan adalah 0,392 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel pengetahuan dan kualitas adalah 2,551 (kurang dari 10,00). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas.

### **Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda**

Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi liner berganda yakni  $Y = 5,073 + 0,320 X_1 + 0,128 X_2$

Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan semua variabel independen, yakni Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

### **Uji Simultan (Uji F)**

Hasil analisis of varian (ANOVA), dengan istilah lain F-test, yang dilakukan menghasilkan nilai yang signifikan. Signifikansi nilai tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi hasil analisis sebesar 0,000 (lebih kecil dari nilai ambang yang ditetapkan, yaitu 0,05). Hasil F-test penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variasi kedua variabel independen, yaitu variabel pengetahuan tentang pajak dan variabel kualitas layanan, mempengaruhi variasi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) secara signifikan.

### **Uji Parsial (Uji t)**

Pada hasil uji t diperoleh nilai t hitung pengetahuan pajak sebesar 4,559 dan diketahui nilai t tabel adalah 1,98472 dengan nilai signifikansi 0,000. Artinya

nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $4,559 > 1,98472$ ) dan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Pada hasil uji  $t$  diperoleh nilai  $t$  hitung kualitas pelayanan sebesar 2,346 dan diketahui nilai  $t$  tabel adalah 1,98472 dengan nilai signifikansi 0,021. Artinya nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,346 > 1,98472$ ) dan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,320 sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi perubahan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi dengan variasi perubahan pengetahuan tentang pajak dan variasi kualitas layanan. Variasi variabel pengetahuan tentang pajak dan kualitas layanan mempengaruhi variasi kepatuhan wajib pajak sekitar 32%, sedangkan yang 68% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang pajak dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jika dipersentasekan, nilai pengaruhnya setara dengan 32%.
- b. Pengetahuan tentang pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara positif

dan signifikan (*ceteris paribus*). Jika pengetahuan pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga cenderung meningkat.

- c. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara positif dan signifikan (*ceteris paribus*). Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga cenderung meningkat.
- d. Pengetahuan tentang pajak dari setiap wajib pajak memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki peluang meningkatkan kepatuhan wajib pajak lebih tinggi.

### Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari

- 1) Meningkatkan pengetahuan tentang pajak melalui jalur penyuluhan. Penyuluhan tentang pajak dapat dilakukan melalui berbagai media, khususnya media dengan komunitas wajib pajak perempuan.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Dengan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, lebih tepat, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Diharapkan mengembangkan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya seperti teori terbaru, metode, dan alat uji yang berbeda dengan objek penelitian ini.
- 2) Pada penelitian yang akan datang mengenai variabel kepatuhan sebaiknya peneliti menggunakan variabel lain dikarenakan variabel diluar pengetahuan dan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 68%. penelitian ini, sehingga dapat

memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.
- Jotopurnomo, C., Mangoting, Y. J. T., & Review, A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *1*(1), 49.
- Mardiasmo. (2016). *P. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta
- Masrurroh, S., & Zulaikha, Z. J. D. J. O. A. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). 435-449.
- Rachmania, F. (2016). *Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. Universitas Brawijaya.
- Sapriadi, D. J. J. A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *1*(1).
- Savitri, E. J. P.-S., & Sciences, B. (2016). The effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax penalties, compliance cost at taxpayer compliance with service quality as mediating variable. *219*, 682-687.

