

## PENYULUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN TINGKAT KESADARAN ORANG PRIBADI

Risnarningsih<sup>1\*</sup>, Dyah Agustin Widhi Yanti<sup>2</sup>, Yunita Dewi Tamur<sup>3</sup>  
<sup>1,3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi  
<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Hang Tuah

Article history:

Received: 10 Februari 2023

Revised: 25 Februari 2023

Accepted: 30 Maret 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.33366/ref.v10i2.4746>

E-mail corresponding author :  
[ningsihrisna@yahoo.com](mailto:ningsihrisna@yahoo.com)

PENERBIT:  
UNITRI PRESS  
Jl. Telagawarna, Tlogomas-  
Malang, 65144, Telp/Fax:  
0341-565500

### ABSTRAK

Perpajakan merupakan salah satu unsur penting dalam aktivitas perekonomian Indonesia. Karena pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia. Pembangunan dan upaya kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada perpajakan. Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang sifatnya dapat dipaksakan dan dipungut berdasarkan Undang-Undang, serta tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah apakah penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Batu Malang. Sedangkan tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Batu Malang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kota Batu Malang, sedangkan sampel pada penelitian berpedoman pada beberapa karakteristik yang telah di tentukan oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyuluhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** *Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran*

## PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan salah satu unsur penting dalam aktivitas perekonomian Indonesia. Karena pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia. Pembangunan dan upaya kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada perpajakan. Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang sifatnya dapat dipaksakan dan dipungut berdasarkan Undang-Undang, serta tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Mardiasmo, 2016) (Suhendri, et.al, 2021) (Risnarningsih, et.al, 2022).

Pemerintah masih terus berupaya untuk berusaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak, secara luas sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Berkaitan dengan perkiraan mengenai menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya ketidakpatuhan perpajakan akan mengakibatkan adanya usaha untuk menghindari pajak dan melakukan tindak pidana seperti penggelapan pajak.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah teknik langkah demi langkah cara peneliti untuk mengumpulkan data, menganalisis, hingga penyajiannya. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif (Suhendri, 2019). Menurut sugyono (2015), metode *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variable-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variable lainnya.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang digunakan dalam hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris, dan untuk maksud itulah dibutuhkan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis

Menurut Sugiyono, metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam suatu penelitian adalah wawancara, kuesioner, dan observasi. Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengumpulan data, yang pertama adalah metode kepustakaan, yaitu sebuah metode yang mengkaji berbagai literatur pustaka seperti jurnal, makalah, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Kemudian yang kedua adalah dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau data yang diperlukan.

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini adalah pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayan pajak pada KPP Pratama di kota Batu , jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dapat diketahui identitas responden yang mengisi kuesioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan pendapatan/bulan.

### Uji Validitas Dan Reliabelitas

Uji validitas yang digunakan adalah mengkotelasikan skor masing-masing item pertanyaan dengan skor totalnya. Pengukuran validitas dalam penelitian ini membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  pada nilai krisis ( $\alpha = 0,05$ ). Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar darai nilai  $r_{tabel}$  atau nilai krisis, maka data tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing item variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel (X1), (X2), (X3) dan (Y)**

<b>Variabel Penyuluhan Pajak (X1)</b>				
Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Probabilitas	Keterangan
Item_1	0,791	0,361	0,000	Valid
Item_2	0,781		0,000	Valid
Item_3	0,877		0,000	Valid
Item_4	0,533		0,000	Valid
Item_5	0,781		0,000	Valid
Item_6	0,791		0,000	Valid
Item_7	0,877		0,000	Valid
Cronbach's Alpha			0,790	Reliabel
<b>Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)</b>				
Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Probabilitas	Keterangan
Item_1	0,727	0,361	0,000	Valid
Item_2	0,817		0,000	Valid
Item_3	0,721		0,000	Valid
Item_4	0,524		0,000	Valid
Item_5	0,817		0,000	Valid
Cronbach's Alpha			0,779	Reliabel
<b>Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3)</b>				
Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Probabilitas	Keterangan
Item_1	0,879	0,361	0,000	Valid
Item_2	0,620		0,000	Valid
Item_3	0,879		0,000	Valid
Item_4	0,842		0,000	Valid
Item_5	0,620		0,000	Valid
Item_6	0,879		0,000	Valid
Cronbach's Alpha			0,881	Reliabel
<b>Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>				
Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Probabilitas	Keterangan
Item_1	0,705	0,361	0,000	Valid
Item_2	0,666		0,000	Valid
Item_3	0,724		0,000	Valid
Item_4	0,654		0,000	Valid
Item_5	0,705		0,000	Valid
Item_6	0,724		0,000	Valid
Cronbach's Alpha			0,773	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari variabel Penyuluhan Pajak (X1). Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item dari variabel Penyuluhan Pajak yang terdiri dari 7 item pernyataan memiliki propabilitas di bawah 0,5 sedangkan pada nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga angket pada variabel tersebut dinyatakan valid. Sementara itu hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar sebesar 0,790 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga variabel Penyuluhan Pajak dapat dinyatakan reliabel.

Variabel kualitas pelayanan perpajakan (X2). Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item dari variabel kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari 5 item pernyataan memiliki propabilitas di bawah 0,5 sedangkan pada nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga angket pada variabel tersebut dinyatakan valid. Sementara itu hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar sebesar 0,779 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat dinyatakan reliabel.

Variabel kesadaran wajib pajak (X3). Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item dari variabel kesadaran wajib pajak yang terdiri dari 6 item pernyataan memiliki propabilitas di bawah 0,5 sedangkan pada nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga angket pada variabel tersebut dinyatakan valid. Sementara itu hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar sebesar 0,881 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga variabel kesadaran wajib pajak dapat dinyatakan reliabel.

Sedangkan pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua item dari variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 6 item pernyataan memiliki propabilitas di bawah 0,5 sedangkan pada nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga angket pada variabel tersebut dinyatakan valid. Sementara itu hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar sebesar 0,773 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga variabel peningkatan pendapatan dapat dinyatakan reliabel.

#### **Pengaruh Penyuluhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penyuluhan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,389 dengan probabilitas sebesar 0,022 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,106 dengan probabilitas sebesar 0,620 ( $p > 0,05$ ). Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini tidak terdapat adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,600 dengan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat ada pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Hasil uji T menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batu, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,520 < 2,056$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil uji F menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan lainnya

- R Risnaningsih, H Suhendri, L Lutfiyanto. (2022). Analisis Kebermanfaatan Dan Kemudahan Wajib Pajak Pada Dosen Tetap Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Dalam Penggunaan e-filing Sebagai Sistem Pelaporan SPT Tahunan Secara Elektronik. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan (JEMAP)*, 5 (2): 274 – 290.
- Suhendri, H. (2019). *Dekonstruksi Konsep Pembiayaan Mudharabah Fatwa Dsn MUI Dengan Filosofi Hidup Serat Wulang-Reh*. (Disertasi, Universitas Brawijaya, 2019). Diambil dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/189635/1>.
- Suhendri, H., Iriani, N.I. & Tanggu, E.A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Sebelum dan Saat terjadinya Covid 19. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 9(1), 63-68.
- Umiyati dan Queenindya Permata Faly. 2015. Pengukuran Kinerja Bank Syariah Dengan Metode RGEC, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 2(2): 185-200.