

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

**Syamsul Bahri**

Fakultas Ekonomi Bisnis

Universitas Harapan Medan

Jl. Imam Bonjol No 35 Medan, Sumatera Utara

Korespondensi: [bahrisyamsul47@yahoo.com](mailto:bahrisyamsul47@yahoo.com)

DOI: <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4754>

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan kualitas layanan fiskal pada kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas layanan fiskal berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Sosialisasi pajak dan kualitas layanan fiskal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak secara tidak langsung, pengetahuan pajak dan kualitas layanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

**Abstract** This study aims to determine the effect of tax socialization, tax knowledge and quality of fiscus services on taxpayers compliance with taxpayers awareness as intervening variables in KPP Pratama Medan Kota. The sample in this study was 100 individual taxpayers registered in KPP Pratama Medan Kota. Technique of data analysis used path analysis. The result of the study shows that tax socialization, tax knowledge and quality of fiscus services have significant effect on taxpayers awareness. Tax socialization and quality of fiscus services have no significant effect on taxpayers compliance meanwhile tax knowledge and taxpayers awareness have significant effect on taxpayers compliance. Indirectly tax socialization, tax knowledge and quality of fiscus services have significant effect on taxpayers compliance through taxpayers awareness.

**Keywords:** Tax Socialization, Tax Knowledge, Quality of Fiscus Services, Taxpayers Awareness and Taxpayers Compliance

## PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai APBN. Menurut Kementerian Keuangan dalam realisasi sementara APBN tahun 2018, realisasi pendapatan negara mencapai Rp 1.942,3 triliun. Dalam realisasi pendapatan tersebut, penerimaan pajak mencapai Rp 1.521,4 T atau sebesar 94% dari target APBN 2018 (sumber: ortax.org, 8 januari 2019). Oleh karena itu, untuk mencapai target APBN pemerintah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan disektor pajak terhadap negara, misalnya dengan membangun kepatuhan dan kesadaran pajak. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya. Untuk mengetahui capaian rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota, berikut ini disajikan data realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Kota periode 2015-2018:

**Tabel I.1**  
**KPP Pratama Medan Kota**  
**Data Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Periode 2015-2018**

No.	Uraian	Tahun			
		2015	2016	2017	2018
1.	WP terdaftar	126.322	132.304	140.119	145.910
2.	WP terdaftar wajib SPT	48.334	54.571	49.645	50.407
3.	Realisasi SPT	36.619	39.814	39.842	39.936
4.	Rasio kepatuhan WP (3:2)	75,76	72,96	80,25	79,23

Sumber: KPP Pratama Medan Kota, 2019

Tabel I.1 menunjukkan bahwa selama tahun 2015-2018 rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan mengalami kenaikan dan penurunan dimana dari tahun 2015-2016 terjadi penurunan rasio kepatuhan sebesar -2,8%, kemudian dari tahun 2016-2017 terjadi kenaikan rasio kepatuhan sebesar 7,29%, sedangkan dari tahun 2017-2018 terjadi penurunan rasio kepatuhan sebesar -1,02%. Dengan demikian, dari data tersebut dapat diketahui bahwa selama empat tahun tidak

seungguhnya wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Medan Kota dan wajib menyampaikan SPT Tahunan mau melaporkan kewajiban pajaknya dengan tepat waktu sehingga tiap tahun rasio kepatuhan wajib pajak cenderung tidak stabil. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Dengan adanya sosialisasi pajak, masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan perpajakan wajib pajak akan bertambah. Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh tiap wajib pajak mengenai hak dan kewajiban pajaknya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Dengan adanya pelayanan dari pegawai pajak yang ramah dan mempunyai sikap sopan tentunya akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan akan dengan sendirinya mematuhi peraturan perpajakan berlaku.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara (Shanti, 2016:5).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati & Budiarta, 2013: 348).

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan adalah upaya pemberitahuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan, pemahaman, informasi serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat khususnya bagi wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan serta tata cara perpajakan melalui metode yang tepat (Rohmawati & Rasmini, 2012).

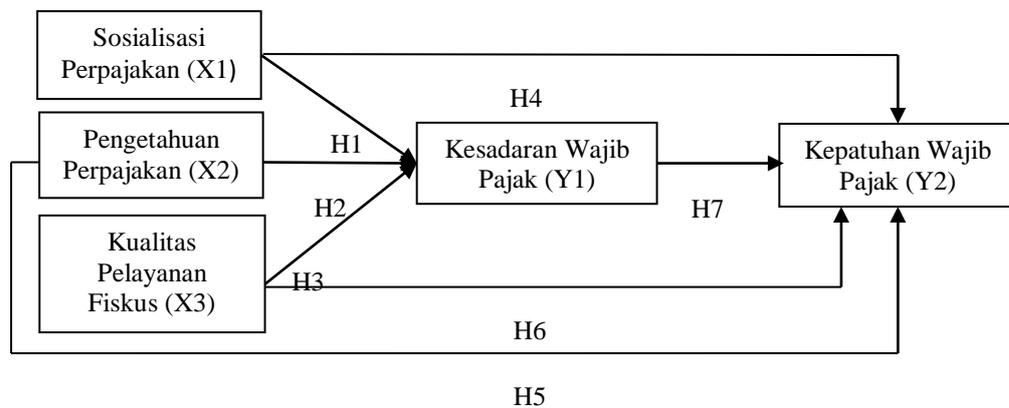
## Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak (Rahayu, 2017:16).

## Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurhakim, 2015: 3428).

Berdasarkan penjelasan uraian teori yang dikemukakan, berikut ini disajikan kerangka penelitian yaitu:



Sumber: data diolah,2019

**Gambar II.1: Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

H3 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

H4 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H5 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H6 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H7: Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 50.407 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Sumber data penelitian yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kemudian skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

### Teknik Analisis Data Penelitian

#### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Tujuan analisis jalur adalah untuk mengetahui hubungan struktural berbagai variabel independen dan variabel dependen serta besarnya pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung serta pengaruh total dari model yang dibangun dalam penelitian (Ghozali, 2016: 237). Koefisien jalur adalah *standardized* koefisien regresi. Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan (Ghozali, 2016: 237 - 239). Berikut ini dapat disajikan persamaan analisis jalur, sebagai berikut (Ghozali, 2016: 239):

$$\begin{aligned} Y_1 &= P_1X_1 + P_2X_2 + P_3X_3 + e_1 \\ Y_2 &= P_4X_1 + P_5X_2 + P_6X_3 + P_7Y_1 + e_2 \end{aligned}$$

Keterangan:

- Y1 = Kesadaran Wajib Pajak
- Y2 = Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = Sosialisasi Perpajakan
- X2 = Pengetahuan Perpajakan
- X3 = Kualitas Pelayanan Fiskus
- P1-P7 = Koefisien jalur
- e1-e2 = *error*

### Uji Sobel

Pada penelitian ini, uji sobel akan dilakukan dengan menggunakan kalkulator sobel online. Program ini akan menghitung rasio kritis sebagai tes apakah terdapat efek

tidak langsung dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y2) melalui variabel intervening (Y1) berpengaruh secara signifikan. Jika nilai  $p\text{-value} < 0,05$  maka variabel Y1 merupakan mediasi (Sumber: Preacher, 2010).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Karakteristik Responden

Kuesioner diberikan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Karakteristik responden untuk jenis kelamin lebih dominan laki-laki yaitu sebesar 72 orang. Berdasarkan umur responden lebih dominan umur  $> 40$  tahun yaitu sebesar 46 orang. Berdasarkan pendidikan lebih dominan dengan pendidikan S-1 yaitu sebesar 58 orang. Untuk wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya lebih dominan untuk lama terdaftar  $> 3$  tahun.

### Uji Normalitas

Berikut ini disajikan hasil uji normalitas dari pengolahan tabulasi jawaban responden seperti pada tabel di bawah ini:

#### Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,94381997
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,047
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,089 <sup>c</sup>

Sumber: data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel IV.3 diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,112, nilai signifikansi  $0,112 > 0,05$  dan tabel IV.4 diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,089, nilai signifikansi  $0,089 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi mempunyai nilai *residual* berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Berikut ini disajikan hasil uji multikolinearitas dari pengolahan tabulasi jawaban responden seperti pada tabel di bawah ini:

## Hasil Uji Multikolinearitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,976	1,212		1,630	,106		
Sosialisasi Perpajakan	,066	,072	,072	,911	,365	,542	1,846
Pengetahuan Perpajakan	,333	,105	,269	3,169	,002	,464	2,153
Kualitas Pelayanan Fiskus	,011	,120	,009	,091	,928	,305	3,275
Kesadaran WP	,587	,105	,562	5,609	,000	,332	3,008

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Pada tabel IV.6 dari hasil pengujian multikolinearitas diperoleh bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa antar variabel bebas (sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak) tidak mempunyai korelasi satu sama lain.

### Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* yaitu:

### Hasil Uji *Glejser* Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,334	,665		,503	,616
Sosialisasi Perpajakan	-,001	,040	-,004	-,027	,978
Pengetahuan Perpajakan	,112	,058	,285	1,945	,055
Kualitas Pelayanan Fiskus	-,094	,066	-,257	-1,426	,157
Kesadaran WP	,033	,057	,099	,574	,568

a. Dependent Variable: ABS\_RES2, Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber: data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel IV.8 dari hasil pengujian *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi di atas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

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

Berikut ini disajikan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari pengolahan tabulasi jawaban responden seperti pada tabel di bawah ini:

### Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Y2

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,826 <sup>a</sup>	,682	,669	,96348

a. *Predictors:* (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan,

Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus

b. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang terdapat pada tabel IV.10, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,682 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota sebesar 68,2% dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak, lalu sisanya sebesar 31,8% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti pemeriksaan pajak, penagihan pajak dan lain-lain.

## Uji F

Berikut ini disajikan hasil uji F dari pengolahan tabulasi jawaban responden seperti pada tabel di bawah ini: perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

### Hasil Uji F (Y2)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 <i>Regression</i>	189,571	4	47,393	51,053	,000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	88,189	95	,928		
Total	277,760	99			

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

b. *Predictors:* (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber: data diolah SPSS, 2019

Pada tabel IV.12 dari hasil uji simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 51,053 pada probabilitas 0,000. F tabel diperoleh sebesar 2,467 pada probabilitas 0,05. Dari hasil pengujian simultan di atas menunjukkan bahwa F hitung > F tabel yaitu sebesar

51,053 > 2,467 sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut ini disajikan hasil uji hipotesis penelitian dari pengolahan tabulasi jawaban responden seperti pada tabel di bawah ini yaitu:

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Hipotesis Penelitian**

Hipotesis	Variabel	P	Status
H1	X1→Y1	0,035	Diterima
H2	X2→Y1	0,001	Diterima
H3	X3→Y1	0,000	Diterima
H4	X1→Y2	0,365	Ditolak
H5	X2→Y2	0,002	Diterima
H6	X3→Y2	0,928	Ditolak
H7a	X1→Y1→Y2	0,027	Diterima
H7b	X2→Y1→Y2	0,008	Diterima
H7c	X3→Y1→Y2	0,0006	Diterima

Sumber: data diolah SPSS, 2019

## Pembahasan

### **H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila sosialisasi perpajakan dilakukan secara maksimal dan berkesinambungan, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak di KPP Prata Medan Kota. Dengan adanya sosialisasi dimaksud diharapkan secara perlahan kesadaran wajib pajak tersebut dapat meningkat dan wajib pajak merasa mempunyai andil dan kontribusi dalam kesinambungan pembangunan di Indonesia. Dengan demikian wajib pajak menganggap pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut bukan lagi sebagai kewajiban akan tetapi merupakan kebutuhan sehingga wajib pajak dengan suka rela membayar kewajibannya dan sebaliknya wajib pajak merasa bersalah apabila mereka tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pentingnya sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak merupakan tantangan yang cukup berat dikarenakan jumlah wajib pajak terdaftar yang setiap tahun cenderung meningkat yang tidak sejalan dengan peningkatan pegawai pajak. Untuk mengatasi kendala tersebut saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah banyak melakukan terobosan diantaranya

menjalin kerja sama dengan pihak Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta dengan membentuk Tax Center yang berfungsi salah satunya sebagai perpanjangan tangan DJP dalam melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat di lingkungan kampus dan masyarakat sekitarnya, selain itu juga terobosan yang dilakukan oleh DJP sejak tahun 2019 merekrut tenaga relawan pajak dari para mahasiswa dan mahasiswi dari Tax Center yang ada di wilayah kerja DJP untuk berpartisipasi dan membantu petugas pajak dalam melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada wajib pajak di wilayah kerja masing masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada dibawah DJP. Dengan menyadari pentingnya sosialisasi dan terobosan yang telah dilakukan oleh DJP diharapkan dapat memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan penerimaan Negara nantinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspita (2016) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

## **H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila semakin banyak wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai dan baik, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak di KPP Prata Medan Kota. Pengetahuan perpajakan dimaksud semakin dibutuhkan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sejalan dengan diberlakukannya sistim pemungutan pajak dengan menggunakan sistim *Self Assessment System*. perlu adanya kerjasama antara DJP dengan lembaga pendidikan baik lembaga pendidikan formal maupun non formal sehingga percepatan dalam menghasilkan tenaga tenaga yang handal dalam bidang perpajakan yang memikiki pengetahuan perpajakan yang memadai dapat tercapai. Saat ini beberapa lembaga pendidikan formal seperti Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta telah banyak yang membuka program pendidikan konsentrasi perpajakan di Strata D3 dan S1 serta lembaga pendidikan non formal yang secara berkesinambungan melakukan kursus, pelatihan, seminar dan workshop terkait dengan materi perpajakan dan peraturan perpajakan. Diharapkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan khusus berupa seminar, kursus dan lainnya dibidang perpajakan dimaksud dapat lebih menambah pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak, baik secara langsung

ataupun tidak langsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

### **H3 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus pada wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan pajak ditingkatkan maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak di KPP Prata Medan Kota. Diperlukan upaya oleh DJP untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, dalam hal ini diperlukan terobosan dan pembenahan oleh DJP secara terus menerus dan berkesinambungan, Saat ini pelayanan yang sangat signifikan diterapkan oleh DJP adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan melakukan reformasi dalam bidang administrasi perpajakan. Wajib pajak saat ini lebih mudah dan cepat untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui *e-registration*, melakukan pembayaran pajak melalui *e-billing* dan melaporkan besarnya pajak terhutang melalui *e-filing* serta *e-spt*. Dengan kemudahan tersebut diharapkan akan menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya., karena wajib pajak merasa diberikan kemudahan dan kenyamanan serta kesan membayar pajak sulit dan dan perlu menunggu antri yang lama serta sangat birokratis akan sirna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

### **H4 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini terlihat bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan kota, hal ini berarti meskipun sosialisasi perpajakan telah dilakukan dan beberapa terobosan dari DJP untuk melakukan sosialisasi dimaksud secara terus

menerus dan dan menjangkau wajib pajak potensial di wilayahnya akan tetapi hasilnya tidak berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Keadaan ini disebabkan karena beberapa faktor diantaranya yang dapat disimpulkan sementara dari hasil deskripsi karakteristik responden sebagaimana yang diuraikan dalam bab IV pada sub judul deskripsi karakteristik responden dihasilkan bahwa wajib pajak yang berumur diatas 40 tahun mendominasi dari responden yang dijadikan sampel, yaitu sebanyak 46 orang dari 100 responden yang ada. Berdasarkan data ini disimpulkan bahwa meskipun sosialisasi telah dilaksanakan oleh DJP dengan baik akan tetapi kurang berdampak bagi wajib pajak karena faktor usia, selain itu dari pengalaman peneliti dalam mengikuti sosialisasi oleh DJP umumnya wajib pajak yang diharapkan hadir untuk mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh DJP, khususnya sosialisasi tentang perubahan kebijakan di bidang perpajakan baik berupa pengarahan langsung yang dilakukan oleh masing-masing KPP maupun klas-klas pajak yang diselenggarakan oleh KPP selalu tidak dihadiri oleh wajib pajak yang bersangkutan akan tetapi diwakilkan dengan pegawai atau utusan dari konsultan wajib pajak bersangkutan sehingga sering sekali sosialisasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik dan kurang mengenai kepada sasaran sesuai yang diharapkan oleh DJP., sehingga sosialisasi dimaksud tidak berpengaruh terhadap kenaikan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Polonia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lianty & Kurnia (2017) dan Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **H5 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini terlihat bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan kota. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan pajak ditingkatkan maka akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak di KPP Prata Medan Kota. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak DJP telah melakukan terobosan berupa kerjasama dengan lembaga pendidikan

sebagaimana yang diuraikan dalam pembahasan pada sub judul di atas. Dengan demikian semakin bertambahnya pengetahuan perpajakan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lianty & Kurnia (2017), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **H6 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus pada wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini terlihat bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan kota, hal ini berarti meskipun kualitas pelayanan pajak telah dilakukan oleh DJP dengan meningkatkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak sebagaimana yang telah dijelaskan dalam sub bab pembahasan di atas, diantaranya memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan, namun belum berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Keadaan ini disebabkan karena dari hasil deskripsi karakteristik responden sebagaimana yang diuraikan dalam bab IV pada sub judul deskripsi karakteristik responden dihasilkan bahwa wajib pajak yang berumur diatas 40 tahun mendominasi dari responden yang dijadikan sampel, yaitu sebanyak 46 orang dari 100 responden yang ada. Berdasarkan data ini disimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah dilaksanakan oleh DJP dengan baik akan tetapi kurang berdampak bagi wajib pajak karena faktor usia. Kenyataan yang dihadapi di masyarakat khususnya wajib pajak pada usia diatas 40 tahun akan mengalami kendala dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh DJP berupa pemanfaatan teknologi digital berupa *e-registration*, *e-billing* dan *e-filling* serta e-SPT dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kekurang pahaman wajib pajak dalam memanfaatkan tehnogi digital tersebut mengakibatkan peningkatan pelayanan yang diupayakan oleh DJP saat ini belum berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **H7: Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kesadaran wajib pajak dapat memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan dalam diri wajib pajak orang pribadi maka hal utama yang harus dilakukan oleh fiskus adalah menumbuhkan kesadaran secara perlahan-lahan dalam diri wajib pajak akan pentingnya membayar pajak bagi kepentingan bangsa dan negara sehingga cepat atau lambat wajib pajak orang pribadi akan sadar bahwa pajak yang dibayar memberikan manfaat bagi banyak orang. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dimaksud upaya yang telah dilakukan sudah memberikan hasil yang menggembirakan, terlihat dari hasil pembahasan sebelumnya bahwa terobosan yang telah dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan sosialisasi perpajakan, peningkatan pengetahuan perpajakan dan pemberian kualitas pelayanan yang prima oleh fiskus sebagaimana yang dijelaskan secara rinci di sub bab pembahasan diatas telah menunjukkan hasil yang semakin membaik

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Medan Kota, maka dapat disampaikan beberapa simpulan sebagai berikut: Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Kesadaran wajib pajak dapat memediasi hubungan antara sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan

dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreas dan Savitri, E. (2015). The Effect Of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency Of Tax Id Number And Service Quality On Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness As Mediating Variables. *2nd Global Conference on Business and Social Science*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- KPP Pratama Medan Kota. (2019). Jalan Sukamulia No.17 A, Medan.
- Lianty, R. A. M. dan Kurnia, D. W. H. (2017). “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*. Vol. 9. No. 2. Hal. 55-65.
- Nurhakim, T. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Proceeding of Management*. Vol. 2. No. 2.
- Ortax. (2019). Realisasi Sementara APBN Tahun 2018, Penerimaan Pajak Capai 1.521,4 Triliyun atau 94% dari Target diakses 8 Januari 2019. <http://ortax.org/ortax/?mod=info&page=show&id=327> diakses 8 Januari, 2019.
- Preacher, K. J. (2010). Calculation For The Sobel Test: An Interactive Calculation Tool For Mediation Tests. <http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Puspita, E. (2016). Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kediri dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. *JAE Universitas Nusantara PGRI Kediri*. Vol. 1. No 1
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. Vol. 1 No. 1. Hal. 15-30.
- Rohmawati, A. N. dan Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Bali*. Vol. 1. No. 2.
- Shanti, N. K. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan dalam Membayar Pajak Penghasilan di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. Vol. 7. No. 2.
- Susilawati, K. E. Dan Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 4. No. 2. Hal. 345-357.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol. 1. No. 3. Hal. 960-970.