

Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Anissa Yuniar Larasati¹

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Indonesia
anissa.yuniar@lecture.unjani.ac.id

Wiwi Hartika²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Indonesia
wivi.hartika@lecture.unjani.ac.id

Abstract

Since 1983 Indonesia has carried out tax reforms where the tax payment procedure has changed from official assessment to self-assessment system. Self-assessment system gives full trust and responsibility to the taxpayer community to fulfill their tax obligations. To increase tax awareness is important in increasing state revenue. The services of tax officers are also very important in influencing taxpayers. Because the quality of service must achieve the expected goal of increasing taxpayer satisfaction and taxpayer compliance. The research method uses descriptive research methods through a quantitative approach. The data collection technique used in this study, namely primary data. Primary data is obtained through questionnaire techniques that are distributed to individual taxpayers in the KPP Pratama Cimahi area. And it will be tested using SPSS v.21. The results of the study found that fiscus services have no effect on taxpayer compliance, tax understanding has an influence on taxpayer compliance, and risk preferences have no effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Fiscus Ministry, Tax Understanding, Risk Preferences, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Sejak tahun 1983 Indonesia melakukan reformasi perpajakan dimana prosedur pembayaran pajak berubah dari *official assessment* ke *self assessment system*. *Self assessment system* memberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kesadaran pajak merupakan hal yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara. Pelayanan petugas pajak juga sangat berperan penting dalam mempengaruhi Wajib Pajak, sebab kualitas pelayanan harus mencapai tujuan yang diharapkan yaitu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan

kepatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer. Data primer diperoleh melalui teknik kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Cimahi. Penelitian ini akan diuji menggunakan SPSS v.21. Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak, Preferensi Risiko, Kepatuhan Wajib Pajak

Pendahuluan

Merujuk pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sumber pendapatan negara Indonesia berasal dari tiga sumber yakni pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara Indonesia. Menurut data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, di tahun 2021 pajak menyumbang persentase paling besar dibandingkan sektor lain yakni sebesar 79% (Statistik, 2021).

Sejak tahun 1983, Indonesia melakukan reformasi perpajakan dimana sistem pajak di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan yaitu prosedur pembayaran pajak berubah dari *official assessment* ke *self assessment system*. *Self assessment system* memberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Pajak, 2016). Dengan dianutnya sistem *self assessment*, hal tersebut menimbulkan pembenaran bahwa dalam melaporkan kewajiban pajak, pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia (Herianti, 2017). Akan tetapi, menurut Kepala Badan Kebijakan Fiskal (BKF) Kementerian Keuangan mengatakan bahwa *tax ratio* dalam lima tahun terus

menurun, hal ini membuat pemerintah harus terus berpikir keras mengenai bagaimana membuat perpajakan Indonesia sesuai dengan struktur perekonomiannya (Intan, 2021). Permasalahan *tax ratio* juga terjadi pada KPP Pratama Cimahi yang tergambar pada tabel 1.

Tabel 1
Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Cimahi Tahun 2016-2020

Tahun Pajak	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib SPT	WPOP Lapor SPT	Rasio Kepatuhan
2016	278.265	148.194	102.311	69,03%
2017	302.901	128.381	90.145	70,21%
2018	330.897	147.758	102.560	69,41%
2019	369.281	157.676	99.061	62,82%
2020	484.068	182.601	96.665	52,93%

Sumber: KPP Pratama Cimahi (Data Diolah Kembali Oleh Peneliti)

Jika dilihat dari tabel 1, tingkat kepatuhan pada KPP Pratama Cimahi selama lima tahun terakhir hanya menyentuh di angka 60-70%, dan pada tahun 2020 tingkat kepatuhan Wajib Pajak mengalami penurunan sebesar 52,93%. Hal tersebut menandakan tingkat kepatuhan pada KPP Pratama Cimahi masih termasuk dalam kategori rendah.

Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan rakyat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal rakyat dalam kepatuhan membayar pajak antara lain religiusitas dan kesadaran.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat terpengaruh oleh faktor-faktor eksternal berupa berita korupsi oknum pajak, kemudahan pelayanan publik, dan iklan (Rachman, 2014). Kesadaran pajak setiap warga negara merupakan modal psikososial untuk menunaikan kewajibannya sebagai pembayar pajak dan juga sebagai penikmat pajak (Pajak, 2016). Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati menyampaikan bahwa meningkatkan kesadaran pajak merupakan hal yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara (Keuangan, 2020).

Pelayanan petugas pajak juga sangat berperan penting dalam mempengaruhi Wajib Pajak, sebab kualitas pelayanan harus mencapai tujuan yang diharapkan yaitu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak (Suhono, 2020). Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan merupakan salah satu cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan (Ahmad Ardiyansyah, 2016).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkat pemahaman Wajib Pajak. Pemahaman prosedur perpajakan seorang Wajib Pajak mempengaruhi penilaian seseorang dalam berperilaku (Pratiwi, 2021). Akan tetapi, dengan tingginya tingkat pemahaman para Wajib Pajak tidak menjamin untuk taat melaksanakan kewajibannya jika tidak memiliki kemauan untuk menghadapi risiko. Tindakan untuk mengambil keputusan dalam menghadapi risiko yang muncul atau risiko menghindari yang dapat terjadi pada Wajib Pajak bernama preferensi risiko (Putra H. A., 2020).

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus

Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cimahi).

Kerangka Teoritis dan Hipotesis

Theory of Planned Behavior (TPB)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam meramalkan motivasi perilaku seseorang. *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah salah satu model psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk meramalkan perilaku, dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dirancang untuk meramalkan dan menjelaskan tingkah laku manusia dalam konteks yang spesifik. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan niat individu untuk melaksanakan perilaku tertentu. Niat diasumsikan untuk menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, yang mengindikasikan seberapa kuat keinginan orang untuk mencoba, atau seberapa besar usaha yang dilakukan dalam rangka melaksanakan suatu perilaku.

Teori ini menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan, yaitu:

1. Kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan dari setiap individu pada setiap terjadinya suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Hal ini disebut dengan sikap (*attitude*).
2. Kepercayaan normatif (*normative beliefs*) merupakan keyakinan akan timbulnya harapan *normative* akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Hal ini disebut sebagai norma-norma subyektif. Norma subyektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (contohnya: saudara,

teman sejawat) meuyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991).

3. Kepercayaan kontrol (*control beliefs*) merupakan keyakinan akan keberadaan faktor-faktor yang akan mendukung atau merintangi perilaku. Di dalam teori yang sebelumnya yaitu TRA hal tersebut belum ada oleh karena itu, pada teori yang selanjutnya yaitu TPB ditambahkan *perceived behavioral control*.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan perpajakan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ahmad Ardiyansyah, 2016).

Untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality (ServsQual)* yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.

5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen (Nilawati, 2013).

Pemahaman Pajak

Pemahaman pajak dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan (Keuangan, 2020).

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 (Adiasa, 2013). Indikator pemahaman Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah: (1) peraturan pajak, (2) tarif pajak, (3) peraturan pajak melalui sosialisasi, (4) peraturan pajak melalui *training* (Nayoan, 2016).

Preferensi Risiko

Preferensi risiko merupakan suatu tindakan untuk mengambil keputusan dalam menghadapi risiko yang muncul atau risiko menghindari yang dapat terjadi pada Wajib Pajak. Indikator preferensi risiko adalah risiko keuangan, risiko pekerjaan sosial ekonomi, dan risiko keselamatan kerja (Bima Perdana Putra H. A., 2020).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005). Sedangkan menurut peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007

tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pasal 1 yang dimaksud dengan Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan perpajakan memiliki 2 macam kepatuhan, yakni:

- a. Kepatuhan Formal
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Contohnya: menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu yang telah ditetapkan.
- b. Kepatuhan Material
Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Misal: Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang (Nurmantu, 2005).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitiannya yaitu asosiatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Populasi dalam penelitian ini akan dibuat sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Sugiyono, 2019)

Keterangan:

N = Jumlah populasi

E = Batas kesalahan yang ditoleransi dalam penarikan sampel

n = Jumlah sampel

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik pengambilan sampel dikatakan *simple random sampling* karena sampel dilakukan secara acak (Sugiyono, 2019). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif.

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukannya pembentukan model regresi pada penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi yaitu asumsi klasik yang terdiri dari uji Normalitas, uji Multikolinearitas, dan uji Heteroskedastisitas. Uji statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan perhitungan analisis regresi untuk memperoleh suatu kesimpulan, maka langkah-langkah yang akan ditempuh dalam menganalisis variabel yaitu dengan pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan analisis dan hipotesis yang dilakukan, dari kesimpulan tersebut, maka peneliti akan

melakukan penjabaran dari variabel-variabel yang diteliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

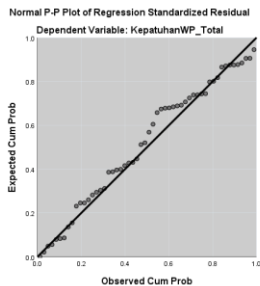
Objek penelitian pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Cimahi jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi yaitu 66.006 wajib pajak sehingga total populasi pada penelitian ini sejumlah 66.006 wajib pajak yang jika dijadikan sampel menjadi:

$$n = \frac{66.006}{1 + (66.006 \times 10\%^2)} = 99,99$$

(Dibulatkan menjadi 100 sampel)

Dari total kuesioner yang didapatkan, 46 diantaranya diisi oleh responden secara tidak lengkap sehingga yang dapat diolah hanya sebanyak 54 responden.

Hasil Uji Normalitas



Gambar 1
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

Berdasarkan hasil diagram *Normal Probability* P-P Plot dari gambar 1 dapat diketahui bahwa titik-titik berada pada garis lurus, seperti tampak pada gambar di atas. Hal ini berarti bahwa data penelitian ini telah diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Pelayanan_Fiskus	.897 1.115
	Pemahaman_Pajak	.862 1.160
	Preferensi_Risiko	.806 1.240

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* pada tabel di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	17.850 11.900			1.500	.140
	Pelayanan_Fiskus	.123 .110	.153	1.112	.271	
	Pemahaman_Pajak	.429 .216	.279	1.986	.049	
	Preferensi_Risiko	.136 .255	.078	.534	.595	

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Berdasarkan uji *glejser* di atas, menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hal ini terlihat dari nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan fiskus 0,271 > 0,05. Pada variabel pemahaman pajak nilai signifikan adalah 0,053 > 0,05 dan variabel preferensi risiko memiliki nilai signifikan 0,595 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 4
Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	17.850 11.900			1.500	.140
	Pelayanan_Fiskus	.123 .110	.153	1.112	.271	
	Pemahaman_Pajak	.429 .216	.279	1.986	.049	
	Preferensi_Risiko	.136 .255	.078	.534	.595	

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Persamaan regresi yang menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi adalah sebagai berikut:

$$Y = 17,850 + 0,123 + 0,429 + 0,136$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diuraikan pernyataan sebagai berikut:

$$a = 17,850$$

Diperoleh nilai konstanta (a) dalam persamaan regresi di atas sebesar 17,850. Jika tidak ada perubahan Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko (bernilai nol) maka rata-rata Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi akan bernilai 17,850.

$$\beta_1 = 0,123$$

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Fiskus bernilai positif sebesar 0,123. Peningkatan nilai Kualitas Pelayanan Fiskus satu satuan akan menaikkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi sebesar 0,123.

$$\beta_2 = 0,429$$

Koefisien regresi Pemahaman Pajak bernilai positif sebesar 0,429. Peningkatan nilai Pemahaman Pajak satu kesatuan akan menaikkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi sebesar 0,429.

$$\beta_3 = 0,136$$

Koefisien regresi Preferensi Risiko bernilai positif sebesar 0,136. Peningkatan nilai Preferensi Risiko satu kesatuan akan menaikkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi sebesar 0,136.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.383 ^a	.147	.096	5.352

a. Predictors: (Constant), PreferensiRisiko, PelayananFiskus, PemahamanPajak
b. Dependent Variable: KepatuhanWP

Berdasarkan hasil output SPSS diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,147 atau 14,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko secara simultan memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi sebesar 14,7%, sedangkan sisanya sebesar 100%-14,7% = 85,3% merupakan pengaruh atau kontribusi lain yang tidak diteliti diluar penelitian ini.

Hasil Uji Simultan

Tabel 6
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246.431	3	82.144	2.868	.046 ^b
	Residual	1431.940	50	28.639		
	Total	1678.370	53			

a. Dependent Variable: KepatuhanWP
b. Predictors: (Constant), PreferensiRisiko, PelayananFiskus, PemahamanPajak

Diperoleh nilai F hitung sebesar 2.868 dengan signifikansi 0,046. Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel}. Dari tabel F diperoleh nilai F_{hitung} dengan db₁ = 4 dan db₂ = 54-4-1= 49 sebesar 2,56.

Hasil statistik yang diperoleh menunjukkan F hitung sebesar 2.868 lebih besar dari pada F tabel sebesar 2,56 dan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0.046 jika dibandingkan dengan α = 0.05 maka nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari α

= 0.05. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bermakna terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi.

Hasil Uji Parsial

Perhitungan untuk nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu $(df) = n - k - 1 = 54 - 4 - 1 = 49$ maka hasil t tabel sebesar 2,009. Adapun kriteria penarikan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Jika t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi (α) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara parsial variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika t hitung \leq t tabel dan tingkat signifikansi (α) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya secara parsial variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17.850	11.900		1.500	.140
	Pelayanan_Fiskus	.123	.110	.153	1.112	.271
	Pemahaman_Pajak	.429	.216	.279	1.986	.049
	Preferensi_Risiko	.136	.255	.078	.534	.595

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP
Sumber: Pengolahan Data SPSS

Hasil uji t pada tabel 7 adalah sebagai berikut:

1. Nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 1,112 < 2,009 dan untuk nilai signifikansinya sebesar 0,271 > 0,05 yang berarti t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi.
2. Nilai t hitung dari variabel pemahaman pajak sebesar 1,986 < 2,009 dan untuk

nilai signifikansinya sebesar 0,049 < 0,05 yang berarti t hitung < t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi.

3. Nilai t hitung dari variabel preferensi risiko sebesar 0,534 < 2,009 dan untuk nilai signifikansinya sebesar 0,595 > 0,05 yang berarti t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya preferensi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cimahi.

Pembahasan

Grand theory yang digunakan pada penelitian ini yakni *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dimana teori ini menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan, yakni: kepercayaan perilaku, kepercayaan normatif, dan kepercayaan kontrol. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suhono (2020), pelayanan petugas pajak sangat berperan penting dalam mempengaruhi Wajib Pajak. Hal tersebut bertentangan dengan hasil uji parsial (uji t) kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini, dimana kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani dan I Ketut Budiarta dimana hasil penelitian yang dilakukannya menerangkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurutnya, hal tersebut dikarenakan adanya perkembangan pelayanan pajak yang telah beralih menggunakan elektronik, seperti pembuatan faktur menggunakan *e-faktur*, pembayaran menggunakan *e-billing* dan pelaporan pajak menggunakan *e-filling*. Perkembangan

sistem tersebut menyebabkan Wajib Pajak dapat melakukan kewajiban perpajakan tanpa harus ke Kantor Pajak (Budiartha, 2016). Tidak berpengaruhnya kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan para Wajib Pajak sudah beralih menggunakan sistem aplikasi perpajakan, hal tersebut sejalan dengan kepercayaan normatif, dimana harapan para wajib pajak yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan praktis dapat dipenuhi dengan hadirnya aplikasi perpajakan yang bisa dijangkau dimanapun tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak dan tanpa perlu mengantri.

Untuk hasil uji parsial, variabel pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nayoan (2016) yang artinya dengan adanya pemahaman Wajib Pajak terkait perpajakan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut sesuai dengan kepercayaan *control* pada teori TPB, dimana ketika seseorang semakin paham dengan berbagai hal terkait perpajakan tersebut akan mempengaruhi perilaku Wajib Pajak terkait alasan kenapa perlu membayar pajak dan hal-hal apa saja yang akan dihadapi apabila Wajib Pajak dengan sengaja tidak membayar pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bima Perdana Putra H.A (2020), preferensi risiko berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut bertentangan dengan hasil uji parsial (uji t) preferensi risiko terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini, dimana preferensi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi. Hal tersebut dikarenakan banyak Wajib Pajak yang mengabaikan risiko yang muncul di bidang perpajakan sehingga kepatuhan mereka sebagai Wajib Pajak tidak berjalan

maksimal (Labangu, 2020). Dengan semakin tingginya pemahaman Wajib Pajak terhadap pajak belum dipastikan Wajib Pajak akan patuh membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan kepercayaan perilaku pada teori TPB dimana sikap atau *attitude* para wajib pajak yang berpengaruh penting dalam suksesnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan (uji F) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus, pemahaman pajak dan preferensi risiko terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan fiskus menganggap bahwa kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Cimahi tergolong dalam kategori kuat. Nilai rata-rata pemahaman pajak menganggap bahwa pemahaman pajak di KPP Pratama Cimahi tergolong dalam kategori sangat kuat. Nilai rata-rata preferensi risiko menganggap bahwa preferensi risiko di KPP Pratama Cimahi tergolong dalam kategori kuat. Nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak menganggap bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi pajak di KPP Pratama Cimahi tergolong dalam kategori sangat kuat.

Secara parsial Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Cimahi, secara parsial pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Cimahi, secara parsial Preferensi Risiko tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Cimahi, secara simultan pelayanan fiskus, pemahaman pajak, dan preferensi risiko memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Cimahi.

Saran

1. Diharapkan pemerintah melakukan lebih banyak sosialisasi dan pelatihan kepada para Wajib Pajak agar tingkat pemahaman Wajib Pajak semakin tinggi.
2. Menyesuaikan dengan era digital 4.0, dengan memberikan kemudahan-kemudahan Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan mengeluarkan aplikasi-aplikasi atau bekerja sama dengan platform *market digital*.
3. Memberikan nomor *call center* merupakan salah satu pelayanan terhadap para Wajib Pajak, hal tersebut dapat mempermudah akses Wajib Pajak apabila kesulitan dalam menghitung, atau bertanya terkait hukum perpajakan yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal* (3), <https://doi.org/10.15294/aa.v2i3.2848>.
- Ahmad Ardiyansyah, K. D. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 11(1), 1-10, <https://media.neliti.com/media/publications/194170-ID-pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepat.pdf>
- Ajzen, I. (1991). Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes Journal*. 50(2), 179-211, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/074959789190020T>
- Bima Perdana Putra, H. A. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(2), 2613-2619, <http://jea.pppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/233>
- Budiartha, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10), 3329-3358, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/22928>
- Herianti, D. D. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Penagihan Pajak Sebagai Variabel Moderating (Pada Kpp Pratama Cilandak Jakarta Selatan). *Jurnal Infestasi*, 13(1), 275 – 284, <https://journal.trunojoyo.ac.id/infestasi/article/view/3049>
- Inayati. (2019). Pengaruh Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(12), 1-15, <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2730>
- Indonesia, P. (2007). *Undang Undang No 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum Dan Tatacara Perpajakan*.
- Intan, N. *Kemenkeu: Rasio Pajak Indonesia Turun Lima Tahun Terakhir*. Retrieved From *Republika: <https://www.Republika.Co.Id/Berita/Quizft383/Kemenkeu-Rasio-Pajak-Indonesia-Turun-Lima-Tahun-Terakhir>*, diakses pada 11 Juni 2021
- Kuangan, K. *Edukasi Pajak Penting Untuk Memupuk Kepatuhan Membayar Pajak*. Retrieved From *Kementrian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.Kemenkeu.Go.Id>*, diakses pada 3 Desember 2020

- Labangu, D. Y. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Dan Preferensi Risiko. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (Jak)*, 5(2), 146-161, <https://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/article/view/15927>
- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh Dan Perhitungan*. Jakarta: Agung Media.
- Nayoan, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan Membayar Pajak, Dan Perubahan Tarif Pp No. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Pekanbaru . *Jom Fekon*, 3(1), 763-777, https://onesearch.id/Record/IOS1764.article-10506?widget=1&library_id=589
- Nilawati, H. C. (2013). Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya.*, 1(2), 111, <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/issue/view/11>
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pajak, D. J. (2016). *Kesadaran*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Pratiwi, Y. A. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2), 405-411, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/1738>
- Rachman, A. T. (2014). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Terhadap. *Jurnal Akuntansi & Investasi*, 15(1), 57-67, <https://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/1316>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Statistik, B. P. (2021). *Badan Pusat Statistik*. Retrieved From <https://www.bps.go.id/>.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suhono, Y. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083-1102, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/64668>
- Sunarto, R. D. (2015). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.