

**PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)**

Oleh:

**Nur Aini Eka Putri\*, Nur Diana\*\*, Hariri\*\*\***

**Email: [nurainiekaputri99@gmail.com](mailto:nurainiekaputri99@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the effect of tax audits, taxpayer awareness, service quality on the level of individual taxpayer compliance at the North Malang Tax Service Office (KPP). The analysis method used is multiple linear regression. The data used in this study are primary data. Data collection techniques in this study using purposive sampling. The test used in this study is the *f* test, *R*<sup>2</sup> test, and *t* test. Based on the results of the tests that have been carried out, it is concluded that simultaneously the tax audit variable, taxpayer awareness, service quality has a significant and simultaneous effect on individual taxpayer compliance. The partial test results show that the tax audit variable and taxpayer awareness partially have a positive effect on the level of individual taxpayer compliance at the North Malang Tax Office. Meanwhile, partially service quality has no effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *tax audit, taxpayer awareness, service quality, taxpayer compliance*

**PENDAHULUAN**

Di Indonesia pajak merupakan sumber pertama pendapatan negara, yang diperuntukkan untuk peningkatan pembangunan. Realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2018 sebesar Rp1.315,9 triliun atau tumbuh hingga 14,3% dan tahun 2019 sebesar Rp1.545,3 triliun atau tumbuh 5,05%. Penerimaan pajak di Indonesia setiap tahun mengalami peningkatan yang diperuntukkan untuk membiayai pembangunan nasional dan mendukung kemajuan negara (Kemenkeu, 2019).

Pentingnya pajak bagi pemerintah dalam pembangunan nasional akan diikuti dengan kebijakan-kebijakan dibidang pajak. Kebijakan yang diterapkan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan tujuan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi disisi lain kepatuhan yang tinggi juga dibutuhkan dari wajib pajak. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak seperti pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan (Mardiasmo, 2013).

pemeriksaan pajak seperti Wajib Pajak tidak mengisi SPT dengan benar sehingga terdapat kecurangan yang bisa merugikan pemerintah dan laporan keuangan dibuat tidak sesuai Standar Akuntansi Keuangan (Susyanti & Dahlan, 2015). Hasil penelitian yang dilakukan Wahyono dkk (2017).

“Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masalah yang sering terjadi di lapangan yaitu masih banyak wajib pajak yang tidak sadar untuk membayar pajak tepat waktu sehingga menyebabkan mendapatkan surat teguran (Antikasari, 2013)”.

Kualitas pelayanan pajak adalah cara pegawai pajak membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak yang dalam proses membayar pajak. Masalah kualitas pelayanan pajak seperti jumlah pegawai kurang sehingga terjadi antrian saat pemeriksaan pajak dan pembayaran pajak (Komala, Suhadak & Endang, 2017).

Kepatuhan membayar pajak berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Wajib pajak yang patuh seperti taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2013).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Utara merupakan kantor yang berada di Kota Malang sehingga mendukung peningkatan pendapatan pajak daerah. Data pendapatan pajak yang diterima KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2017 sebesar Rp 535 miliar, tahun 2018 sebesar Rp 733 miliar dan tahun 2019 sebesar Rp 827, 6 miliar. Walaupun pendapatan pajak mengalami peningkatan namun masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak, hal ini diketahui pada tahun 2019 dari sekitar 91 ribu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara hanya sebanyak 86,20% yang sudah membayar pajak dan sisanya sekitar 13,80% belum membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Utara”**.

#### **Perumusan Masalah**

Apakah pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara?

#### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **Manfaat Penelitian**

### **Teoritis**

Hasil penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dibidang perpajakan tentang manfaat pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Melalui faktor-faktor yang mempengaruhi pemeriksaan pajak, kasadaran dan kualitas pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Definisi Pajak**

Definisi pajak berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Waluyo (2013) “pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Berdasarkan pengertian-pengertian pajak yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa ciri yang melekat langsung pada pajak, yaitu :

1. Pajak merupakan kontribusi wajib dari masyarakat kepada Negara
2. Dipungut oleh Pemerintah berdasarkan Undang-Undang, sehingga bersifat memaksa.
3. Tanpa kontra prestasi atau jasa timbal secara langsung yang dapat ditunjuk.

### **Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

“Kesadaran perpajakan adalah kesadaran, kesungguhan dan keinginan WP untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pengertian WP terhadap fungsi dan kesungguhan WP membayar pajak. Kesadaran dan pengetahuan ini perlu dipahami oleh WP (Djajadiningrat, 2013)”. Kesadaran masyarakat sebagai WP yang patuh

sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sangat berpengaruh terhadap motivasi WP pada akhirnya motivasi WP akan berpengaruh terhadap kepatuhan WP untuk membayar pajak.

### **Kualitas Pelayanan**

“Kualitas pelayanan merupakan menceritakan suatu pelanggan untuk memberikan harapan akan pelayanan dari masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Kualitas pelayanan pajak adalah cara pegawai pajak membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak yang dalam proses membayar pajak”. (Komala, Suhadak & Endang, 2017).

### **Manfaat Kualitas Pelayanan**

kualitas pelayanan tertinggi yang diterima wajib pajak dari petugas pajak, maka wajib pajak cenderung mematuhi kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak memudahkan wajib pajak untuk membayar dan meningkatkan kepatuhan pajak.**Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Mardiasmo, 2013).

### **Penelitian Terdahulu**

”Setiawan dan Putri (2017), dalam penelitian ini yang berjudul “pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur sejumlah 100.03 wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik penentuan sampel metode *insidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak”.

Worongon, Sabijono dan Siamena (2017), dalam penelitian ini yang berjudul “pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado” populasi dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan metode purposive sampling, data yang digunakan dalam penelitian ini data primer berupa kuisisioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi perpajakan kurang signifikan dibandingkan wajib pajak orang pribadi ( $0,001 < 0,05$ ). Ini memiliki dampak positif yang signifikan pada kepatuhan Anda. Signifikansi lebih kecil dari signifikansi ( $0,003 < 0,05$ ).

Bahri, Diantimala & Majid (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan semuanya dapat berdampak pada kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi tidak mempengaruhi kepatuhan pajak, tetapi pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.

### **Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh Pemeriksaan pajak, Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.

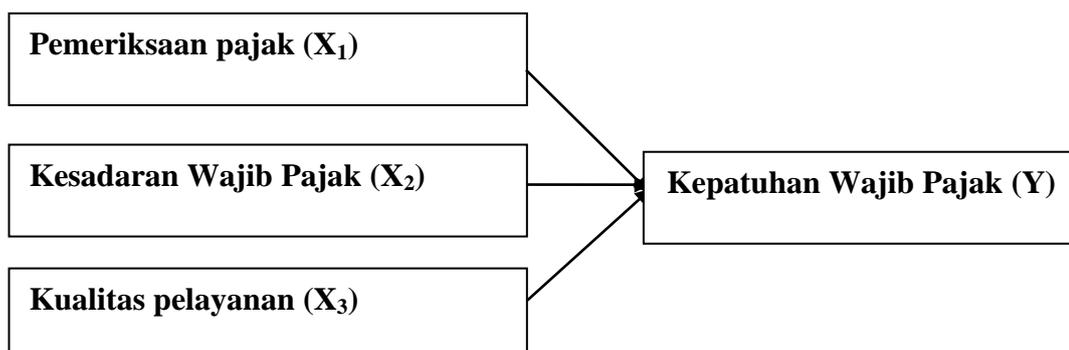
H<sub>1a</sub>: Terdapat pengaruh Pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.

H<sub>1b</sub>: Terdapat pengaruh Kesadaran terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.

H<sub>1c</sub> : Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.

### **Kerangka Konseptual**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi perlu ditingkatkan melalui beberapa variabel seperti pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



## Metode Penelitian

### Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah Jl. Pelaksanaannya di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara yang beralamat di. Jaksa Agung No.29-31 Krojen, Kecamatan Khlong, Kota Malang, Jawa Timur Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 sampai Juli 2020.

### Populasi Dan Sampel

Populasi yang digunakan meliputi seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara. Teknik penentuan sampel sesuai kriteria pengumpulan yang ditentukan, yaitu:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara.
2. Bersedia menjadi responden
3. Memiliki waktu untuk mengisi kuesioner
4. Wajib pajak yang punya nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada wajib pajak sebagai tanda pengenal dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

### Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

#### 1. Variabel dependen

Dalam penelitian ini menggunakan, yang menjadi variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 2. Variabel independen

##### a. Pemeriksaan pajak ( $X_1$ )

Pemeriksaan pajak adalah rangkaian kegiatan yang mencari, mengumpulkan, dan mengelola data dan informasi lain untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan..

##### b. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keseriusan dan keinginan wajib pajak untuk memahami fungsi wajib pajak dan memenuhi kewajiban wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

##### c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara bagi otoritas pajak untuk mendukung, mengelola, dan mempersiapkan segala kebutuhan wajib pajak yang sedang menjalani proses pembayaran pajak..

### Metode Analisis Data

Menurut Sugishiro (2017), "Ketika peneliti memprediksi variasi (fluktuasi) suatu variabel dependen ketika memanipulasi dua atau lebih variabel independen sebagai prediktor (bila nilainya meningkat atau menurun)," menggunakan analisis regresi linier, oleh karena itu dilakukan analisis regresi berganda, bila jumlah variabel independen minimal 2 (2), yang menganalisis rentang variabel independen dan dependen secara

bersama-sama atau sebagian. Secara umum format persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

di mana,

Y = Variabel terikat (tingkat kepatuhan wajib pajak)

a = Bilangan konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi masing-masing variabel

X<sub>1</sub> = Variabel bebas (pemeriksaan pajak)

X<sub>2</sub> = Variabel bebas (kesadaran)

X<sub>3</sub> = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

e = Standar eror

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		pemeriksaan pajak	kesadaran wajib pajak	kualitas pelayanan	kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Unstandardized Residual
N		38	38	38	38	38
Normal Parameters <sup>a</sup> , b	Mean	21,2368	16,8421	29,2368	30,8158	,0000000
	Std. Deviation	3,15744	2,44426	4,00293	3,84747	2,07323352
	Most Extreme Differences	Absolute	,185	,210	,128	,232
	Positive	,117	,110	,075	,138	,091
	Negative	-,185	-,210	-,128	-,232	-,131
Test Statistic		,185	,210	,128	,232	,131
Asymp. Sig. (2-tailed)		,082 <sup>c</sup>	,153 <sup>c</sup>	,117 <sup>c</sup>	,124 <sup>c</sup>	,096 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.						
b. Calculated from data.						
c. Lilliefors Significance Correction.						

Sumber :data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *kolmogorov smirnov* menunjukkan variabel pemeriksaan pajak (X1) memiliki nilai *Kolomogorov Smirnov* > 0,185 dengan nilai Asymp.Sig 0,082 hal ini menunjukkan bahwa Signifikansi > Probabilitas alpha (0,05) maka data pemeriksaan pajak dinyatakan berdistribusi normal.

### Uji Hipotesis

#### Uji Simultan

Untuk dapat mengetahui hasil berpengaruh atau tidaknya dari variabel dependen secara bersama-sama atau biasa disebut dengan simultan. Adapun hasil uji F sebagai berikut:

**Tabel 2 Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	388,674	3	129,558	27,698	,000 <sup>b</sup>
	Residual	159,037	34	4,678		
	Total	547,711	37			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber: Data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diatas maka dapat diartikan bahwa nilai F hitung sebesar 27,698 dengan tingkat signifikansi dari hasil uji F memiliki nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  maka secara simultan dan pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Malang Utara.

#### Uji Koefisien Determinasi

Dalam uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui pengaruh seberapa kemampuan model untuk menerangkan variasi dependen. Nilai  $R^2$  yang mendekati nilai 1 dinyatakan variabel independen (bebas) mencapai seluruh informasi yang diperlukan memprediksi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini koefisien determinasi adalah nilai *Adjusted R square*, karena lebih bisa dipercaya dalam mengevaluasi model regresi.

**Tabel 3 Uji diterminasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842 <sup>a</sup>	,710	,684	2,16277
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Sumber: Data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,684 atau sebesar 68,4 %. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,684 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen pada model, yaitu pengaruh Pemeriksaan pajak, Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk dapat memprediksi variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 68,4% dan 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

**Uji Parsial (t)**

Untuk dapat mengetahui hasil berpengaruh atau tidaknya dari variabel dependen secara sendiri-sendiri atau biasa disebut dengan parsial. Adapun Tabel dari 4.14 digunakan untuk melihat hasil dari uji t yaitu:

**Tabel 4 Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,054	3,066		1,974	,057
	X1	,485	,160	,398	3,033	,005
	X2	,794	,194	,505	4,096	,000
	X3	,037	,104	,039	,357	,723

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa:

**1. Pemeriksaan pajak**

Pengujian hipotesis pemeriksaan pajak pada tingkat kepatuhan oleh wajib pajak orang pribadi, nilai t hitung 3,033, nilai signifikan 0,000 ( $0,005 < 0,05$ ), dan nilai signifikan  $< \alpha$  untuk menolak  $H_0$  Das berlabel  $H_{1a}$  diterima. . Dalam beberapa kasus, pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan terhadap peraturan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara..

Pemeriksaan pajak adalah pagar pelindung yang memungkinkan wajib pajak untuk tetap mematuhi peraturan perpajakan dan perpajakan untuk kegiatan formal, serta memperkuat kebenaran perdagangan dan kepatuhan hukum mereka terhadap hukum yang berlaku. Cobalah untuk patuh dalam menggunakan hak Anda. Kewajiban Membayar Pajak.

Definisi pemeriksaan pajak berdasarkan Pasal 16 Pasal 16 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut: profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dan / atau untuk tujuan lain, meninjau peraturan perpajakan dan menegakkan peraturan (Mardiasmo, 2013).

Dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Pemeriksaan pajak membantu wajib pajak melihat bahwa SPT mereka salah, sehingga kesalahan ini tidak akan terjadi lagi untuk tahun depan dan kepatuhan wajib pajak akan ditingkatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bastari, Maksum & Situmorang (2019).

**2. Kesadaran wajib pajak**

Uji hipotesis untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan t-number 4,096 dengan nilai signifikan 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif sebagian terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara..

Kesadaran perpajakan berarti wajib pajak memahami fungsi wajib pajak, memahami bahwa wajib pajak sedang memenuhi kewajiban perpajakannya, dan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan pengetahuan ini harus dipahami oleh WP (Djajadiningrat, 2013)

Kesadaran wajib pajak yang baik menunjukkan kesediaan untuk secara sukarela menghitung, membayar, dan melaporkan pajak. Kemudian perhatikan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sehingga berdampak langsung pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Malang Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013).

### **3. Kualitas Pelayanan**

Pengujian hipotesis kualitas pelayanan berdasarkan nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai t hitung 0,357, nilai signifikan sebesar 0,723 ( $0,723 > 0,05$ ) dan tolak  $H_1$  jika signifikan  $> H_0$  diterima. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara. Kualitas pelayanan perpajakan terletak pada bagaimana otoritas pajak mendukung, mengelola dan mempersiapkan semua kebutuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Komala, Suhadak & Endang, 2017).

Kualitas layanan yang diberikan oleh perangkat kontrol tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan. Kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan bahwa wajib pajak yang tidak patuh bukan merupakan dasar atau tolak ukur kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan pajak merupakan kewajiban yang dapat ditegakkan dengan undang-undang, wajib pajak gagal memenuhi kewajibannya, dan hanya wajib pajak yang patuh pada kualitas pelayanan tersebut yang mengetahui kualitas pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan tidak ada Wajib Pajak yang dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini dapat mempengaruhi kaptan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bahri, Diantimala & Majid (2018).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan membuktikan hipotesis tentang pengaruh pemeriksaan pajak, peningkatan kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Variabel pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan terhadap peraturan perpajakan di KPP Pratamamarang Utara.

2. Berdasarkan hasil pemeriksaan, pemeriksaan pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan terhadap peraturan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif sebagian terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara.
4. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP di Malang Utara.

#### **Keterbatasan**

1. Survei dilakukan pada saat pandemi Covid-19, sehingga penyebaran survei ke sampel tertentu yang hanya berjumlah 38 responden kurang optimal.
2. Dikarenakan periode observasi yang singkat, hasil kuisioner yang diperoleh dinilai kurang akurat.
3. Nilai adjusted R-squared untuk penelitian ini memberikan angka yang kecil dengan pengaruh variabel X sebesar 68,4% terhadap variabel Y. Nilai adjusted R-squared sebesar 0,684 digunakan untuk memprediksi variabel independen dalam model. yaitu pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, namun variabel terikat yaitu 68,4% dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi 31,6%. Ini menunjukkan bahwa Anda dapat memberikan informasi yang diperlukan. Persentase dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

#### **Saran**

1. Survei dilakukan pada saat pandemi Covid-19, sehingga penyebaran survei ke sampel tertentu yang hanya berjumlah 38 responden kurang optimal.
2. Dikarenakan periode observasi yang singkat, hasil kuisioner yang diperoleh dinilai kurang akurat.
3. Nilai adjusted R-squared untuk penelitian ini memberikan angka yang kecil dengan pengaruh variabel X sebesar 68,4% terhadap variabel Y. Nilai adjusted R-squared sebesar 0,684 digunakan untuk memprediksi variabel independen dalam model. yaitu pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan, namun variabel terikat yaitu 68,4% dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi 31,6%. Ini menunjukkan bahwa Anda dapat memberikan informasi yang diperlukan. Persentase dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bahri S., Diantimala Y., & Majid M.S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam Volume 4 Nomor 2, September 2018 Issn. 2502-6976*

Djajadiningrat. S.I. 2013. *Perpajakan Teori & Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI

Putri, Kadek Juniati, Setiawan, P. E. (2017). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia ABSTRAK Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan A. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18, 1112–1140.

Kemenkeu.2019.<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-realisisi-penerimaan-negara-di-penghujung-2019/>

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Susyanti, Jeni & Dahlan, Ahmad. 2015. *Perpajakan Untuk Akademisi dan Praktisi*. Malang : Empat Dua Media (Kelompok Intrans Publishing)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia.Buku 1 Edisi 10*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia.Buku 1 Edisi 10*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

\*) Nur Aini Eka Putri adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

\*\*) Nur Diana adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.

\*\*\*) Hariri adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.