



## PENGARUH PEMAHAMAN SISTEM ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN SPT TAHUNAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA FORMULIR 1721-A2 SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS KABUPATEN BOYOLALI)

Ardila Setyowati<sup>a\*</sup>, Maya Widyana Dewi<sup>b</sup>, Darmanto<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi, [ardillawatie@gmail.com](mailto:ardillawatie@gmail.com), ITB AAS Indonesia, Sukoharjo Jawa Tengah

<sup>b</sup> Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi, [widyamine77@gmail.com](mailto:widyamine77@gmail.com), ITB AAS Indonesia, Sukoharjo Jawa Tengah

<sup>c</sup> Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi, [darmanto.pignatelli@gmail.com](mailto:darmanto.pignatelli@gmail.com), ITB AAS Indonesia, Sukoharjo Jawa Tengah

\* Korespondensi

### ABSTRACT

*This paper aims to find out the effect of Understanding Tax Administration and Fiscus Services on Taxpayer Compliance through Taxpayer Satisfaction on Form 1721-A2 as an Intervening Variable. The population in this study was Taxpayers on Form 1721-A2 at KPP Pratama Boyolali with a total of 100 taxpayers responding. The sampling technique uses non-probability sampling. This type of research is quantitative research. Data was obtained directly through distributing questionnaires at KPP Pratama Boyolali as well as by distributing via gform. Data analysis uses Path Analysis (multiple regression model and mediation model). The research results show 1) Understanding Tax Administration and Fiscus Services has a positive and significant effect to Satisfaction, 2) Understanding Tax Administration and Fiscus Services has a positive and significant effect to Compliance, 3) Satisfaction cannot mediate between Understanding Tax Administration and Fiscus Services has a positive and significant effect towards Compliance.*

**Keywords:** *Compliance, Satisfaction, Fiscus Services, Understanding Tax Administration*

### Abstrak

Penelitian ini ditujukan guna mengetahui pengaruh Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak Formulir 1721-A2 sebagai Variabel Intervening. Populasi pada penelitian ini, yaitu Wajib Pajak Formulir 1721-A2 pada KPP Pratama Boyolali dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak. Sampel diperoleh dengan teknik non-probability sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data diperoleh secara langsung melalui penyebaran keusioner di KPP Pratama Boyolali serta dengan penyebaran melalui gform. Analisis data menggunakan Path Analysis (model regresi berganda dan model mediasi). Hasil penelitian menunjukkan 1) Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada Kepuasan, 2) Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan, 3) Kepuasan tidak dapat memediasi antara Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan.

**Kata kunci :** Kepatuhan, Kepuasan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Administrasi Pajak

### 1. PENDAHULUAN

Indonesia mengalami kemajuan teknologi yang mendorong pembangunan secara merata. Indonesia menjadi negara yang mana selalu menjalankan pembangunan nasional guna meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pembangunan akan tercapai apabila sumber dana dikelola dengan baik dan tepat sasaran. Untuk terwujudnya kelangsungan pembangunan nasional tersebut dibutuhkan dana yang cukup besar dan sumber daya manusia yang memadai atau menguasai terkait permasalahan yang ada, satu dari

sekitar sumber dana yang diandalkan guna membiayai pembangunan nasional yaitu berasal dari penerimaan pajak.

Sesuai pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak merujuk pada kontribusi wajib untuk Negara yang memiliki utang orang pribadi maupun badan yang sifatnya memaksa atas dasar Undang-Undang memperoleh imbalan secara langsung dan dijadikan dalam urgensi Negara untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat. Kontribusi tersebut dapat berupa pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak. Kontribusi tersebut termasuk pendapatan Negara, yang dapat mempengaruhi perekonomian bangsa, dana kontribusi dialokasikan untuk mendanai pembangunan bangsa.

Alokasi sumber dana pajak dapat dirasakan oleh masyarakat dengan pemanfaatan berupa fasilitas kesehatan, pendidikan, transportasi serta sarana dan prasarana umum. Dalam penerimaan pajak, pemerintah menargetkan penerimaan yang terus meningkat untuk setiap tahunnya guna melengkapi kebutuhan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Adapun pada tahun 2023, negara menerima pajak mencapai Rp1.869,2 triliun atau 102,8 persen dari Perpres Nomor 75 Tahun 2023 dan 108,8 persen dari tujuan APBN. Pendapatan ini melampaui target pencapaian dan naik 8,9% jika dibandingkan realisasi tahun 2022 sebesar Rp1.716,8 triliun. ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Peningkatan penerimaan terjaga dengan adanya kepatuhan dan perbaikan tingkat pelayanan.

Peningkatan penerimaan pajak yang signifikan seiring dengan keberhasilan mencapai target-target yang ditetapkan oleh pemerintah menunjukkan pentingnya kepatuhan wajib pajak serta efisiensi dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan ini adalah perbaikan tingkat pelayanan kepada wajib pajak, yang kini semakin didukung oleh teknologi informasi.

Peningkatan kualitas pelayanan dengan teknologi informasi telah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) menggunakan media atau sistem elektronik bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, efisien, mudah untuk penggunaannya serta dapat meningkatkan efektivitas pengawasan dalam rangka patuh wajib pajak. Adapun layanan sistem elektronik yang ditetapkan oleh DJP diantaranya yaitu e-Registration, e-Filing, e-Biling. Tujuan dari penerapan sistem elektronik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan, rasa percaya serta pelayanan pegawai pajak. Kualitas suatu sistem dapat mempengaruhi sebuah keberhasilan sistem apabila terpenuhinya suatu kebutuhan pengguna dan sangat menentukan suatu kepuasan wajib pajak (Graharian, 2022). Selain itu, adanya sistem untuk memberi informasi yang jelas serta tepat, juga bisa meningkatkan kepercayaan wajib pajak pada institusi perpajakan.

Kepuasan wajib pajak merupakan cara dalam mengambil simpati guna kepentingan pelaksanaan kewajiban pajak. Apabila kualitas layanan sistem administrasi tidak sesuai yang diharapkan, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dan berlaku sebaliknya. Wajib pajak mungkin dapat berpikir frustrasi atau kesulitan untuk menggunakan sistem elektronik tersebut, misalnya karena kesulitan teknis, keterbatasan fitur, atau kurangnya dukungan teknis yang memadai. Ketidakpuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan sistem administrasi perpajakan juga dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap pentingnya kewajiban pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem administrasi tidak efektif atau tidak ramah pengguna, mereka mungkin cenderung melihat kewajiban pajak sebagai beban yang tidak adil, sehingga mengurangi motivasi mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan. Untuk itu penting memberikan pengalaman yang positif terhadap wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang telah Aditya, (2022) lakukan menunjukkan hasil bahwa taraf pelayanan fiskus mempunyai dampak positif kepada kepuasan wajib pajak terkait menerangkan SPT Tahunan. Kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak yang baik kepada ketaatan wajib pajak terkait menyampaikan SPT Tahunan. Kemudian penemuan Graharian (2022), penerapan e-Registration dan e-Filing memiliki pengaruh yang baik kepada ketaatan wajib pajak orang pribadi, merealisasikan e-Registration, e-Filing dan e-Biling mempunyai dampak positif kepada ketaatan wajib pajak orang pribadi atas level kepuasan yang menjadi variabel intervening. Namun menurut penelitian Arifah et al. (2017), menunjukkan hasil bahwa moerisasi sistem aministrasi tidak mempunyai dampak kepada kepatuhan wajib pajak terkait menyampaikan SPT Tahunan.

Menurut uraian diatas, maka disusunlah penelitian berjudul “Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan Dengan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Formulir 1721-A2 Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kabupaten Boyolali).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pemahaman Sistem Administrasi Pajak

Menurut Rahayu (2017) Sistem administrasi perpajakan ialah suatu prosedur yang diterapkan secara fleksibel dan berkesinambungan pada perilaku pemungutan pajak dengan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya manusia yang tersedia bagi fiskus dan wajib pajak. Bahwa sistem manajemen perpajakan merupakan suatu tata cara perpajakan, penataan dan pengklasifikasian penagihan kewajiban perpajakan yang pelayanannya dapat dilakukan pada instansi administrasi perpajakan atau kantor wajib pajak. Untuk mencapai tujuan pengumpulan penerimaan negara yang optimal, sistem administrasi perpajakan sangatlah penting. Serta tidak mengabaikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat akan sangat meningkatkan pencapaian tujuan pemungutan pajak (Rahayu, 2017).

### 2.2 Pelayanan Fiskus

Menurut Supriadi (2013) Pelayanan pajak yang baik mampu dipahami sebagai perbandingan terhadap kecakapan pelayanan yang diberikan dan harapan dari pelayanan itu sendiri. Apabila hal tersebut dianggap sama atau lebih besar dari harapan pelayanan itu sendiri, maka pelayanan tersebut terbilang mempunyai kualitas yang baik juga maksimal dan berlaku sebaliknya. Terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak, diantaranya keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Langsung (*Tangible*).

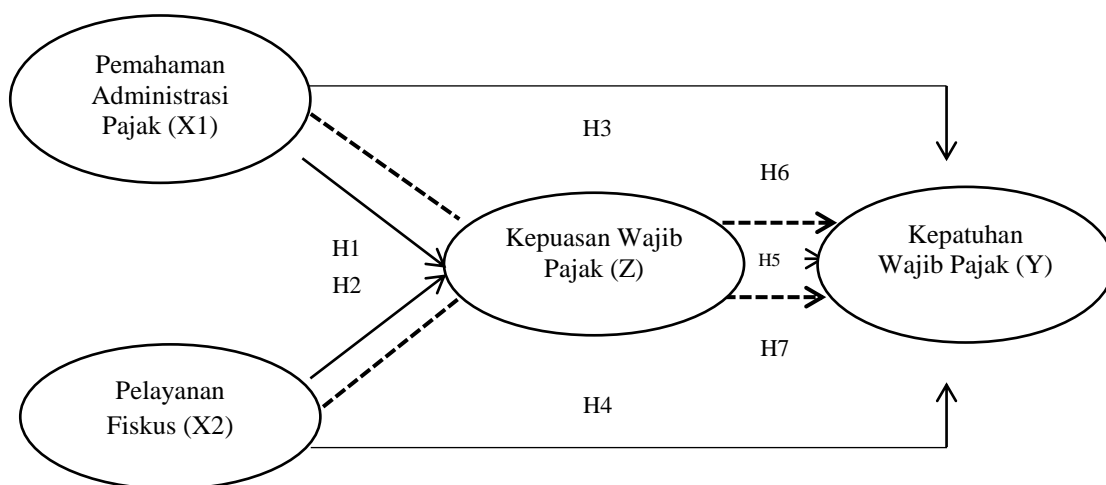
### 2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Hidayatulloh (2019) Kepatuhan wajib pajak ialah kepatuhan wajib pajak pada melangsungkan menunaikan pembayaran pajak dengan regulasi yang berlaku. Secara umum kepatuhan wajib pajak ditinjau pada kepatuhannya untuk membayar pajak melaporkan pajaknya, baik atau tidaknya dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun menurut Anggraeni et al., (2013) faktor yang mengontrol ketaatan wajib pajak menunjukkan bahwa tarif pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, serta persepsi efektivitas sistem perpajakan berdampak positif dan penting kepada ketaatan pembelaan wajib pajak. Hal tersebut dapat diukur dari beberapa indikator, sebagai berikut Memenuhi pendaftaran sebagai wajib pajak, Ketaatan pada penyampaian surat pemberitahuan (SPT), Mematuhi pelaporan yang akurat (mengenai perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang) serta Ketaatan pada pembayaran.

### 2.4 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Tjiptono (2014) Kepuasan ialah Persepsi kinerja atau hasil suatu produk dalam kaitannya dengan harapan seseorang menentukan apakah seseorang merasa senang atau kecewa. Dan ada beberapa teknik pengukuran kepuasan, yaitu menggunakan kuesioner (*directly reported satisfaction*), analisis masalah, memberikan saran, dan menanyakan secara langsung mengenai sejauh mana mereka merasakan dan berharap terhadap suatu atribut tertentu. Untuk itu pentingnya memberi rasa senang kepada wajib pajak guna meningkatkan pelaporan pajak.

### 2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Menurut variabel pada penelitian ini dan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan adalah:

*Pengaruh Pemahaman Sistem Administrasi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Spt Tahunan Dengan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Formulir 1721-A2 Sebagai Variabel Intervening (Ardila Setyowati)*

- H1 : Pemahaman sistem administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak  
 H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak  
 H3 : Pemahaman sistem administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.  
 H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.  
 H5 : Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak  
 H6 : Pemahaman sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan sebagai variabel intervening  
 H7 : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan sebagai variabel intervening

### 3 METODOLOGI PENELITIAN

Karya ilmiah ini disusun dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google form* dan *hardfile* kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali. Populasi penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Formulir 1721-A2 di KPP Pratama Boyolali dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, rumus Slovin dipakai dalam memberikan jumlah sampel minimum dalam penelitian ketika karakteristik populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra *et al.*, 2021). Variabel penelitian yang digunakan yakni Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan Kepuasan Wajib Pajak (Z). Metode analisis yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji Multikolienaritas, uji Heteroskedastisitas dan uji Autokorelasi). Kemudian pengujian hipotesis menggunakan uji F, uji t, uji R<sup>2</sup> dan *path analysis*.

### 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Statistik Deskriptif

##### Jenis Kelamin Responden

Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 55 orang atau 55% dan sisanya berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 orang atau 45%.

#### 4.2 Uji Kualitas Data

##### 4.2.1 Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pemahaman Administrasi Pajak	X1.1	0,627	0,2028	VALID
	X1.2	0,656	0,2028	VALID
	X1.3	0,630	0,2028	VALID
	X1.4	0,665	0,2028	VALID
	X1.5	0,683	0,2028	VALID
Pelayanan Fiskus	X2.1	0,694	0,2028	VALID
	X2.2	0,766	0,2028	VALID
	X2.3	0,653	0,2028	VALID
	X2.4	0,701	0,2028	VALID
	X2.5	0,646	0,2028	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,705	0,2028	VALID
	Y2	0,766	0,2028	VALID
	Y3	0,704	0,2028	VALID
	Y4	0,627	0,2028	VALID
	Y5	0,736	0,2028	VALID
Kepuasan Wajib Pajak	Z1	0,642	0,2028	VALID
	Z2	0,727	0,2028	VALID
	Z3	0,643	0,2028	VALID
	Z4	0,742	0,2028	VALID
	Z5	0,760	0,2028	VALID

Hasil uji validitas keseluruhan variable dengan 5 pertanyaan pada setiap variable dinyatakan valid, hal ini karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Table 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
Administrasi (X1)	0,744	0,60	Reliable/Handal
Fiskus (X2)	0,750	0,60	Reliable/Handal
Kepatuhan (Y)	0,729	0,60	Reliable/Handal
Kepuasan (Z)	0,662	0,60	Reliable/Handal

Hasil uji reliabilitas keseluruhan variable bernilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60. Sehingga keseluruhan indikator variable penilaian dinyatakan reliable atau handal.

#### 4.3 Uji Asumsi Klasik

##### 4.3.1 Uji Normalitas

Hasil dari uji normalitas pada persamaan I (Kepuasan sebagai Dependen) menunjukkan nilai 0,078 yang artinya  $0,078 > 0,05$  data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Begitupun pada persamaan II (Kepatuhan sebagai Dependen) menunjukkan nilai 0,200 artinya  $0,200 > 0,05$  data dapat dinyatakan berdistribusi normal.

##### 4.3.2 Uji Multikolienaritas

Hasil dari uji multikolienaritas pada persamaan I (Kepuasan sebagai Dependen) dan persamaan II (Kepatuhan sebagai Dependen) mengidentifikasi bahwa semua variable independen bernilai *tolerance* melebihi 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka disimpulkan bahwasannya tidak terdapat kolerasi antar variable atau tidak terjadi multikolienaritas pada penelitian ini.

##### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari uji heteroskedastisitas pada persamaan I (Kepuasan sebagai Dependen) dan persamaan II (Kepatuhan sebagai Dependen) mengidentifikasi bahwa hasil dari korelasi antara variabel independen serta residual signifikan  $> 0,05$ . Maka disimpulkan bahwasannya tidak terdapat kolerasi antar variable atau tidak terjadi multikolienaritas pada penelitian ini.

##### 4.3.4 Uji Autokorelasi

Table 3 Hasil Uji Autokorelasi (Persamaan I)

Model	R	R Square	Adjused R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,768	0,589	0,581	1,26033	2,046

Hasil uji autokorelasi memperlihatkan bahwa nilai DW senilai 2,046 berada diantara di antara du (1,7364) dan  $4 - 1,7364 = 2,2636$  artinya tidak terdapat autokolerasi di dalam data ini (lolos).

Table 4 Hasil Uji Autokorelasi (Persamaan II)

Model	R	R Square	Adjused R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,765	0,585	0,572	1,26476	2,171

Hasil uji autokorelasi memperlihatkan bahwa nilai DW senilai 2,171 berada diantara di antara du (1,7582) dan  $4 - 1,7582 = 2,2418$  artinya tidak terdapat autokolerasi di dalam data ini (lolos).

#### 4.4 Uji Kelayakan Model/Uji F

Table 5 Hasil Uji F (Persamaan I)

	Model	Sig.
1	Regression	0,000
	Residual	
	Total	

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi (Sig) ialah sebesar  $0,000 < 0,05$  bisa ditarik kesimpulan hipotesis diterima. Pemahaman Administrasi Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) dalam model regresi penelitian digunakan dalam melaksanakan pengujian hipotesis pada Kepuasan Wajib Pajak (Z).

Table 6 Hasil Uji F (Persamaan II)

	<i>Model</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	0,000
	<i>Residual</i>	
	<i>Total</i>	

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi (Sig) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  bisa disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Pemahaman Administrasi Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Z) dalam model regresi penelitian ini layak dipakai agar melaksanakan pengujian hipotesis pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1 Regresi Linear Berganda

Table 7 Hasil Uji Hipotesis (Persamaan I)

<i>Model</i>		<i>Unstandardized</i>
		<i>Coefficients</i>
		<i>B</i>
1	<i>(Constant)</i>	3,969
	Pemahaman	0,524
	Administrasi Pajak	
	Pelayanan Fiskus	0,303

Hasil uji regresi linier berganda, yaitu hubungan antara variabel Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak, bisa dijabarkan sebagai berikut:

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Z = 3,969 + 0,524X_1 + 0,303X_2 + e$$

Table 8 Hasil Uji Hipotesis (Persamaan II)

<i>Model</i>		<i>Unstandardized</i>
		<i>Coefficients</i>
		<i>B</i>
1	<i>(Constant)</i>	4,004
	Pemahaman Administrasi Pajak	0,267
	Pelayanan Fiskus	0,236
	Kepuasan	0,337

Hasil uji regresi linier berganda, yaitu hubungan antara variabel Pemahaman Administrasi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

$$Y = 4,004 + 0,267 X_1 + 0,236 X_2 + 0,337 + e$$

##### 4.5.2 Uji t/Parsial

Table 9 Hasil Uji t/Parsial (Persamaan I)

Variable	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Pemahaman Administrasi Pajak	5,593	1,98472	0,000	Signifikan
Pelayanan Fiskus	3,534	1,98472	0,001	Signifikan

Hasil uji t/Parsial pada hipotesis pertama ialah Pemahaman Administrasi Pajak . berdampak signifikan pada Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel diketahui t hitung > t tabel yaitu sebesar  $5,593 > 1,98472$  nilai signifikansi (Sig) variabel Pemahaman Administrasi Pajak  $0,000 < 0,05$ . Serta pada hipotesis kedua yaitu Pelayanan Fiskus berdampak signifikan kepada Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel diketahui t hitung > t tabel yaitu sebesar  $3,534 > 1,98472$  nilai signifikansi (Sig) variabel Pelayanan Fiskus  $0,001 < 0,05$

Table 10 Hasil Uji t/Parsial (Persamaan II)

Variable	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Pemahaman Administrasi Pajak	2,470	1,98498	0,015	Signifikan

Pelayanan Fiskus	2,588	1,98498	0,011	Signifikan
Kepuasan	3,310	1,98498	0,001	Signifikan

Hasil uji t/Parsial pada hipotesis ketiga ialah Pemahaman Administrasi Pajak berdampak signifikan terkait Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel diketahui t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,470 > 1,98498 nilai signifikansi (Sig) variabel Pemahaman Administrasi Pajak 0,015 < probabilitas 0,05. Kemudian pada hipotesis keempat yaitu Pelayanan Fiskus berdampak signifikan terkait Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel diketahui t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,588 > 1,98498 nilai signifikansi (Sig) variabel Pelayanan Fiskus 0,011 < probabilitas 0,05. Dan yang terakhir hipotesis kelima yaitu Kepuasan Wajib Pajak berdampak penting terkait Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan tabel diketahui t hitung > t tabel adalah sebesar 3,310 > 1,98498 nilai signifikansi (Sig) variabel Pelayanan Fiskus 0,001 < probabilitas 0,05

**4.5.3 Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

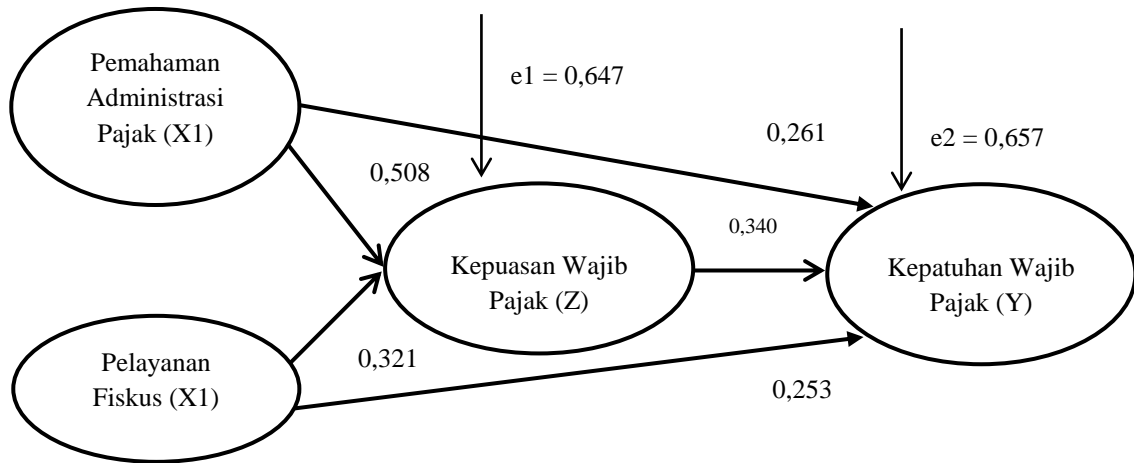
Table 11 Hasil Uji R<sup>2</sup>/Koefisien Determinasi

Hubungan Variabel	Adjusted R Square
Pemahaman Administrasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan (Model I)	0,581
Pemahaman Administrasi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kepuasan terhadap Kepatuhan (Model II)	0,572

Dari data di atas nilai koefisien deretminan pada Adjusted R Square model I sebesar 0,581 yang berarti Pemahaman Administrasi Pajak variabel dan Pelayanan Fiskus memberikan kontribusi pada variabel Kepuasan sebesar 58,1% sedangkan sisanya 41,9% (100% - 58,1%) dijabarkan pada faktor tambahan yang tidak termasuk dalam model regresi linier.

Dan nilai koefisien deretminan pada Adjusted R Square model II sebesar 0,572 yang artinya Pemahaman Administrasi Pajak variabel, Pelayanan Fiskus dan Kepuasan memberi kontribusi pada variabel Kepatuhan sebesar 57,2% tetapi sisanya 42,8% (100% - 57,2%) dijabarkan pada aspek tambahan yang tidak termasuk pada model regresi linier.

**4.5.4 Analisis Jalur/Path Analysis**



Gambar 2 Analisis Jalur (Path Analysis)

Perhitungan koefisien jalur model I dan koefisien jalur model II dapat dideskripsikan, seperti:

- Dampak langsung Pemahaman Administrasi Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak ialah sebesar 0,508 atau sebesar 50,8 persen. Kemudian dampak langsung Pemahaman Administrasi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,261. Hasil output dari X1 kemudian dilakukan perhitungan dengan cara  $0,261^2 = 0,068$ . Selanjutnya untuk dampak tidak langsung Pemahaman Administrasi Pajak terkait Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak ialah sebesar  $0,508 \times 0,340 = 0,172$  atau sebesar 17,2 persen.
- Dampak langsung Pelayanan Fiskus terkait Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,321 atau sebesar 32,1 persen. Kemudian dampak langsung Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah

sebesar 0,253 atau sebesar 25,3 persen. Hasil output dari X2 kemudian dilakukan perhitungan dengan cara  $0,253^2 = 0,064$ . Selanjutnya untuk dampak tidak langsung Pelayanan Fiskus terkait Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar  $0,321 \times 0,340 = 0,109$  atau sebesar 10,9 persen.

#### **4.6 Pembahasan**

##### **4.6.1 Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian yang dilakukan variabel Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan bernilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $5,593 > 1,98472$  serta nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang artinya Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan dengan pemahaman sistem administrasi pajak tidak terpenuhi, maka akan mengurangi rasa kepuasan pada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rembet, A (2018) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan berdampak positif dan signifikan terkait Kepuasan Wajib Pajak.

##### **4.6.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian yang dilakukan variabel Pelayanan Fiskus bernilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $3,534 > 1,98472$  serta nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima, yang artinya Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan dengan Pelayanan Fiskus tidak terpenuhi, maka akan mengurangi rasa kepuasan pada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiyansyah, A (2016) yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berdampak positif dan penting kepada Kepuasan Wajib Pajak.

##### **4.6.3 Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian yang dilakukan variabel Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan bernilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $2,470 > 1,98498$  serta nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_3$  diterima, yang artinya Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan dengan Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan tidak terpenuhi, maka akan mengurangi kepatuhan pada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2021) dan Graharian (2022) yang menunjukkan bahwa Pemahaman Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan berdampak positif dan signifikan kepada Kepuasan Wajib Pajak.

##### **4.6.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian yang dilakukan variabel Pelayanan Fiskus bernilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $2,588 > 1,98498$  serta nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_4$  diterima, yang artinya Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan dengan Pelayanan Fiskus tidak terpenuhi dengan baik, maka akan mengurangi kepatuhan pada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriati, H, (2022) yang memberikan bahwa Pelayanan Fiskus memiliki dampak positif dan penting pada Kepatuhan Wajib Pajak.

##### **4.6.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi**

Dari hasil pengujian yang dilakukan variabel Kepuasan Wajib Pajak bernilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $3,310 > 1,98498$  serta nilai  $sig < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_5$  diterima, yang artinya Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan dengan Kepuasan Wajib Pajak tidak terpenuhi, maka akan mengurangi rasa kepuasan pada wajib pajak. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya, M. R. (2022) yang menyatakan bahwa kesenangan wajib pajak memiliki dampak baik dan penting kepada kepatuhan wajib pajak.

##### **4.6.6 Pengaruh Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Dapat dilihat dari perbandingan pengaruh tidak langsung dengan pengaruh langsung yang menyatakan pengaruh tidak langsung lebih besar dari Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus, artinya kepuasan wajib pajak dapat memediasi hubungan antara Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_6$  dan  $H_7$  diterima, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Graharian (2022) menyatakan bahwa



pengaruh tidak langsung Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan berdampak signifikan dan positif pada kepuasan dan kepuasan wajib pajak berdampak penting serta positif pada kepatuhan wajib pajak. Serta Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak berdampak penting dan positif pada kepatuhan wajib pajak.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman administrasi pajak dan pelayanan fiskus memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Serta pemahaman administrasi pajak, pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada formulir 1721-A2 di KPP Pratama Boyolali. Dan pada variabel intervening kepuasan wajib pajak dapat memediasi hubungan antara Pemahaman Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti sistem pengelolaan administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Boyolali telah sejalan dengan tujuan maupun keinginan wajib pajak. Pada peneliti selanjutnya hendak meneliti topik permasalahan yang sama dengan menambah variabel yang tidak dimasukkan pada penelitian ini dan menambah jumlah sampel sehingga dapat memperoleh hasil yang bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aditya, M. R. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)* 7, 365–378.
- [2] Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pandanaran*, 4(4).
- [3] Andriani, S. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak. Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2–40.
- [4] Anggraeni, I. Y., Farida, N., & Saryadi. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. <http://inwdahsyat.wordpress.com>
- [5] Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 11(1), 1–10.
- [6] Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30.
- [7] Arifah, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pandanaran*, 3(3).
- [8] Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). In *Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro*.
- [9] Asfa I., E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1–13.
- [10] Barata, A. A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Dewi, S., Widyasari, & Natherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.
- [12] DjP. (n.d.). Jenis Pajak Pusat. <https://pajak.go.id/id/jenis-pajak-pusat>. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2009.
- [13] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- [14] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [15] Graharian, K. (2022). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-SPT, E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.
- [16] Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- [17] Hidayatulloh, H. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105–113.
- [18] Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9.
- [19] Indriati, H., Pardanawati, S. L., & Utami, W. B. (2022). Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1), 5–9.
- [20] Islam, S., Martaleni, M., & Astuti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Elektronik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Kpp Pratama Pasuruan Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Penghubung. *Manajemen & Bisnis Jurnal*, 6(1), 40–62.
- [21] Lampung, O. P. (2023). Perbedaan 3 Jenis Formulir SPT Tahunan Orang Pribadi. <https://ppid.lampungprov.go.id/detail-post/Perbedaan-3-Jenis-Formulir-SPT-Tahunan-Orang-Pribadi>
- [22] Mardiasmo. (2016). *Perpajakan: Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- [23] Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). In *Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Padang (Vol. 2, Issue 1)*.
- [24] Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Zede, V. A. (2021). *Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS*. In *Media Sains Indonesia : Bandung*.
- [25] Pohan, C. A. (2017). Panama Papers Dan Fenomena Penyelundupan Pajak Serta Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Indonesia. *Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 4(2), 149–165.
- [26] Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan konsep dan aspek formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [27] Rembet, A., Karamoy, H., & Elim, I. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 458–464.
- [28] Resmi, S. (2019). *Perpajakan – Teori dan Kasus, Edisi 11, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- [29] Riyani, A. (2021). Pengaruh Fee Audit, Audit Tenure, Dan Rotasi Audit Terhadap Kualitas Audit Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2015 - 2018.
- [30] Salsabila, A. A. (2022). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/38904>.
- [31] Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). In *Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Padang*.
- [32] Simanjuntak, T., & Mukhlis, I. (2012, January 1). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- [33] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- [34] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [35] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [36] Undang-undang (UU) Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pub. L. No. 17 (2000). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44967/uu-no-16-tahun-2000>.
- [37] Undang-undang (UU) Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, Pub. L. No. 16 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38624/uu-no-16-tahun-2009>.

- [38] Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, Pub. L. No. 17 (2000). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44968/uu-no-17-tahun-2000>.
- [39] Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, Pub. L. No. 36 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39704/uu-no-36-tahun-2008>.
- [40] Wijaya, E. N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak di Jabodetabek). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 460–465.