

## **Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Pengetahuan Pph Pasal 21 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Pratama Badung Pratama Tahun 2019**

**The Influence of Fiscal Services and Knowledge Level of PPH article 21 On Taxpayer Compliance at The North Badung Pratama Tax Office 2019**

**Ni Nyoman Maika Candra<sup>1\*</sup> Putu DiahAsrida<sup>2\*</sup>**

Pendidikan ekonomi FKIP Uniersitas PGRI Mahadewa Indonesia Jalan Seroja  
Tonja-Denpasar Utara Bali ( 802390)

\*Pos-el [meyka.okim@gmail.com](mailto:meyka.okim@gmail.com), [pddiahasrida13@gmail.com](mailto:pddiahasrida13@gmail.com),

**Abstrak.** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Diketahui bahwa hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $11,392 > t_{tabel} 1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . (2) Ada pengaruh yang signifikan antara Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Diketahui bahwa hasil uji  $t_{hitung} 5,970 > t_{tabel} 1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . (3) Ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) dan Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Diketahui bahwa hasil uji  $F_{hitung} 62,379 > F_{tabel} 3,09$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,584 yang artinya sebesar 59% variasi kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan tingkat pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) sedangkan sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian. Sehingga terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan fiskus dan tingkat pengetahuan pph pasal 21 terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** Pelayanan Fiskus, Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21, Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract.** Tax is the largest source of state revenue among other revenues in Indonesia. This study aims to determine the effect of Fiscus Service and Knowledge Level of PPH Article 21 on Taxpayer Compliance. The population in this study is an individual taxpayer with a sample of 96 people. Sampling was done by random sampling technique. This study used an ex-post facto design. Data were collected by questionnaire. The data processing technique uses descriptive statistical analysis, testing requirements analysis and testing hypotheses through the SPSS 22 program.

The results of this study indicate that: (1) There is a significant effect between Fiscal Services ( $X_1$ ) on Taxpayer Compliance ( $Y$ ). It is known that the result of the  $t_{count}$  test is  $11.392 > t_{table} 1.989$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . (2) There is a significant effect between Knowledge Level of PPH Article 21 ( $X_2$ ) on Taxpayer Compliance ( $Y$ ). It is known that the test results  $t_{count} 5,970 > t_{table} 1,989$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . (3) There is a significant effect between Fiscal Services ( $X_1$ ) and Knowledge Level of PPH Article 21 ( $X_2$ ) on Taxpayer Compliance ( $Y$ ). It is known that the test results  $F_{count} 62,379 > F_{table} 3.09$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The results of the Adjusted R Square research are 0.584, which means that 59% of the variation in taxpayer compliance ( $Y$ ) is influenced by the tax service ( $X_1$ ) and the level of knowledge of income tax article 21 ( $X_2$ ) while the remaining 41% is influenced by other factors that are not included. into the research model. So that there is a significant effect between tax service services and the level of knowledge of income tax article 21 on taxpayer compliance.

**Keywords:** Fiscal Service, Knowledge Level of PPH Article 21, Taxpayer

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar diantara penerimaan lainnya di Indonesia. Pajak juga bisa diartikan sebagai iuran partisipasi semua elemen masyarakat terhadap kas negara yang dilandasi oleh undang – undnag tanpa memperoleh manfaat yang dapat dinikmati langsung saat itu (Mardiasmo, 2016). Pajak di Indonesia memiliki kontribusi sebesar 75% atau sekitar 1.360.2 T, kapabean dan cukai memiliki kontribusi sebesar 10% atau sekitar 186,5 T, dan penerimaan bukan pajak memiliki kontribusi sebesar 15% atau sekitar 273,8 T (Kementrian Keuangan, 2016) . Informasi ini menyatakan bahwa secara fakta pajak memberikan kontribusi yang besar dalam penerimann pendapatan negara.

Berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, ada beberapa permasalahan yang masih menjadi tugas bagi Direktorat Jenderal Pajak yakni masih banyak wajib pajak baik badan maupun orang pribadi yang belum taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Meskipun sudah ada Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas mereka dan dengan mudah para petugas pajak menemui mereka, namun hal itu bukan menjadikan mereka takut untukmendapatkan sanksi. Upaya yang telah dilakukan oleh petugas pajak berkenaan dengan sosialisasi pendidikan, pembekalan mengenai perpajakan, dan sebagainya tidak begitu memberikan efek jika wajib pajak tidak merasakan adanya manfaat yang ditimbulkan dari kegiatan perpajakan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian *ex- post facto* yang berbentuk koresional. Termasuk dalam penelitian *ex-post facto* karena variabel bebas dalam penelitian ini telah terjadi atau tidak dapat dimanipulasi. Tergolong penelitian korelasional karena

penelitian yang dilakukan bermaksud untuk mengetahui korelasi antara: (1) Pelayanan

Fiskus (X1) Dengan Kepatuhan wajib Pajak(Y), (2) Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21(X2) Dengan Kepatuhan wajib Pajak(Y), (3) Pelayanan Fiskus (X1) dan Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21(X2) secara bersama-sama dengan Kepatuhan wajib Pajak(Y)

### Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak Pratama Denpasar Utara yang tercatat sebanyak 69.703 Wajib Pajak per tahun 2018 .

### Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitan ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) Teknik *simple random sampling* adalah teknik yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau starata yang ada dalam populasi. Cara ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen. Wajib Pajak yang diambil sampel seluruhnya didapat berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan rumus *Slovin*, adalah sebagai responden pada variabel pelayanan fiskus ( $X_1$ ) sebesar 44,53 dengan *maximum* sebesar 59 dan nilai minimum sebesar 28. Jumlah total skor sebesar 4.275 serta nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 6,685 menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki ketimpangan atau eror yang rendah karena nilai deviasi lebih rendah dari nilai rata – rata. Nilai rata – rata jawaban responden pada variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) sebesar 29,85 dengan *maximum* sebesar 40 dan nilai minimum sebesar 21. Jumlah total skorsebesar 2.866 serta nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 4,657 menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki ketimpangan atau eror yang rendah karena nilai deviasilebih rendah dari nilai rata – rata.

Nilai rata – rata jawaban responden pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

sebesar 40,76 dengan *maximum* sebesar 53 dan nilai minimum sebesar 28. Jumlah total skor sebesar 3.913 serta nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 6,443 menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki ketimpangan atau eror yang rendah karena

berikut : 
$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- n = jumlah anggota sampel
- N = jumlah anggota populasi
- e<sup>2</sup> = nilai kritis (batas ketelitian, 0,1)
- Perhitungan sampel :  
$$n = \frac{69.703}{(1+69.703(0,1)^2)}$$

nilai deviasi lebih rendah dari nilai rata – rata.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pengaruh Pelayanan Fiskus (  $X_1$  ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara

Hasil analisis uji  $t_{test}$  diketahui bahwa nilai t-hitung 10,545 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,989 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ( $\alpha = 0,05$ ). Sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima yakni terbukti pelayanan fiskus ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh

n=96,01

### Deskripsi Data Penelitian

Data hasil penelitian yang akan dianalisis adalah data yang berhubungan dengan pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Badung Utara. Dalam penelitian ini penulis menyebar 96 responden, dimana setiap responden harus menjawab 31 pertanyaan. Adapun masing – masing pertanyaan meliputi variabel bebas pelayanan fiskus ( $X_1$ ) sebanyak 12 pertanyaan, pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) sebanyak 8 pertanyaan dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y) sebanyak 11 pertanyaan.

Berdasarkan hasil *output* SPSS dapat dijelaskan bahwa nilai rata – rata jawabanyang signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak (Y). Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar dkk, 2012). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak semakin baik pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh *Artha (2017)* yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

Pengaruh Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Badung Utara

Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t-hitung 10,684 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,989 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu ( $\alpha=0,05$ ). Sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima yakni terbukti tingkat pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Menurut *Drs. Chairil Anwar Pohan, M.Si., MBA (2016)* pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang

sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat diharapkan ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara, sesuai dengan kemampuannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pph pasal 21 mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya, serta semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka semakin patuh dalam menaati kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Nurmalitasari (2018)* kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan system administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) dan Tingkat Pengetahuan PPH Pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Badung Utara

Hasil analisis uji F-hitung diketahui bahwa nilai F-hitung 67,604 lebih besar dari F-tabel yaitu 3,09 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ( $\alpha=0,05$ ). Sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima yakni terbukti pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan tingkat pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar dkk, 2012), Menurut *Drs. Chairil Anwar Pohan, M.Si., MBA (2016)* pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat diharapkan ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara sesuai dengan kemampuannya. Hasil diatas menunjukkan bahwa berarti memang benar ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan tingkat pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib

pajak di KPP Pratama Badung Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan Kartika Candra Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang terkait Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan PPH Pasal 21 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bisa dibuktikan dengan hasil uji

$t_{hitung}$  sebesar 11,392 berarti lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat Pengetahaun PPH Pasal 21 memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bisa dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar 5,970 berarti lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan pengetahuan pph pasal 21 berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus, Pengetahuan PPH Pasal 21 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $F_{tabel}$  sebesar 62,379 berarti lebih besar dari  $t_{tabel}$  3,09 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil penelitian *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,592 yang artinya sebesar 59% variasi kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh pelayanan fiskus ( $X_1$ ) dan tingkat pengetahuan pph pasal 21 ( $X_2$ ),. Sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus, pengetahuan pph pasal 21 terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara signifikan.

### Saran Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

Bagi pihak KPP Pratama Badung Utara

Pihak KPP Pratama Badung Utara lebih meningkatkan fasilitas pelayanan perpajakan dan sosialisasi tentang pemahaman PPh pasal 21 terhadap Wajib Pajak. Serta dengan adanya pengurangan tatap muka dalam situasi covid-19 ini menjadikan proses perpajakan di KPP Pratama semua melalui online, oleh karena itu bagi pelayanan fiskus harus lebih mempercepat pelayanan melalui media online baik melalui Whatsapp, web online dan telepon agar merespon dengan cepat keluhan dari para wajib pajak.

Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan memperluas lingkup penelitian dengan menambahkan beberapa variabel bebas seperti sanksi perpajakan atas pph pasal 21 agar para wajib pajak lebih paham apa saja sanksi jik tidak melaksanakan kewajiban pelaporan dan pembayaran pph pasal 21. Serta selanjutnya diharapkan mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan pelayanan fiskus, pengetahuan pph pasal 21 dan kepatuhan wajib pajak agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

### DAFTAR RUJUKAN

- “*Buku Panduan Penulisan Skripsi*”, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Bali, Denpasar, 2017.
- Firman, Fasih. 2017. “ Pengaruh Biaya Kepatuhan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah Pekalongan).” Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Wibisono, Haryo, Inigo. 2020. “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus

- Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro ).” Skripsi, Universitas Sanata Dharma.
- Mardiasmo. “*Perpajakan Edisi 2 Buku 1*”, Andy Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.
- Budiasih, Kadek, Ni. 2019. “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Badung Utara ).” Skripsi, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Khoirina, Ijati. 2019. “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Denpasar Timur).” Skripsi, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Artha. 2017. “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan Pph Pasal 21 dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Denpasar Timur).” Skripsi. Univeritas Mahasaraswati Denpasar.
- Anwar Chairil, 2013, “*Manajemen Perpajakan* : Edisi Revisi. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Lainutu, Amina. 2013. “Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Pph Pasal 21 Terhadap Penerimaan Pph Pasal 21 (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado).” Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Vinry Y Pangandaheng, Inggriani Elim , Heince R.N Wokas. 2017. “Analisis Perhitungan Pph Pasal 21 Terhadap Pegawai Tetap atas Berlakunya PMK RI NO: 101/PMK.010/2016 tentang PTKP (Studi Kasus pada PT.Bank Sulutgo Cabang Tahuna).” Universitas Sam Ratulangi.
- <https://klikpajak.id/blog/berita-regulasi/bukti-potong-pph-21-formulir-1721-a1-dan-1721-a2/>
- <https://klikpajak.id/blog/perencanaan-pajak/cara-mengisi-formulir-1721-a1-pada-excel/>
- Nurmalitasari, 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Denpasar Timur).” Skripsi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Marjan, 2014. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan

