

---

## **PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KPP MEDAN POLONIA)**

Fitri Handayani<sup>1</sup>, Hermawan Sutanto<sup>2</sup>

STMB MULTISMART

Jalan Pajak Rambe, Martubung, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20252

Email : [hndyani.fitri@gmail.com](mailto:hndyani.fitri@gmail.com)<sup>1</sup>, [wawansutanto6@gmail.com](mailto:wawansutanto6@gmail.com)<sup>2</sup>

---

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Medan Polonia). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari pengisian angket kuisisioner yang dilakukan oleh wajib pajak yang ada di KPP Medan Polonia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia.

**Kata Kunci** : Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

### **1. LATAR BELAKANG**

Penerimaan pajak sangat penting karena pajak digunakan untuk pembangunan negara, pemenuhan kebutuhan belanja negara, dan sebagai pengatur keseimbangan perekonomian seperti mengatasi inflasi maupun deflasi. Negara berwenang memungut pajak dari rakyatnya karena pajak digunakan sebagai sarana untuk mensejahterakan rakyat. Menurut Purnomo, dkk (2022:59), Kepatuhan Wajib Pajak adalah sejauh mana Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan. Sistem pemungutan pajak yang digunakan saat ini adalah *self assessment system* yaitu sistem pemungutan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan utang pajaknya yang tertuang dalam surat pemberitahuan (SPT), kemudian menyetor kewajiban perpajakannya. Pemerintah selalu berusaha meningkatkan penerimaan pajak melalui DJP, berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Pengetahuan pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui mengenai peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan yang meliputi: menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), membayar pajak, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Sawitri dkk, 2022:57). Kepuasan Wajib Pajak adalah cara yang ditempuh pegawai pajak untuk mengambil simpati akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan juga dapat dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa layanan yang diberikan oleh perpajakan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya (Monika dan Jenni, 2021:149). Menurut Rahayu (2020:195), Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara, dimana Pajak menjadi kewajiban warga negara Indonesia, sehingga penagihannya dilakukan secara paksa dan tidak mendapat imbalan secara langsung. Pajak sebagai kontribusi utama kepada negara yang terutang oleh 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. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. Berikut ini merupakan data penyampaian SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur

**Tabel 1.1**  
**Data Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Penerimaan Pajak**  
**Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur**

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan	Yang Menyampaikan SPT Tahunan Orang Pribadi	Yang Tidak Menyampaikan SPT Tahunan Orang Pribadi	Target Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi	Realisasi Pembayaran Pajak
2017	65.376	27.326 (42%)	38.050 (58%)	18.157.130.006	22.117.789.938 (122%)
2018	60.109	29.165 (49%)	30.944 (51%)	40.493.569.999	25.959.637.338 (64%)
2019	55.290	27.891 (50%)	27.399 (50%)	51.769.698.000	31.735.304.313 (61%)
2020	44.601	32.736 (73%)	11.865 (27%)	38.491.083.000	34.009.561.998 (88%)
2021	53.119	29.017 (55%)	24.102 (45%)	37.118.657.000	29.122.083.127 (77%)

Sumber: KPP Pratama Medan Timur, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum mematuhi untuk melakukan pembayaran pajaknya sehingga membuat realisasi pembayaran pajak tidak sesuai dengan target penerimaan pajak yang seharusnya. Dari observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti mendapatkan bahwa hal tersebut dikarenakan oleh beberapa hal diantaranya adalah pengetahuan, kepuasan dan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

## 2. LANDASAN TEORI

### a. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia

Pengetahuan pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui mengenai peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan yang meliputi: menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan(SPT), membayar pajak, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Sawitri, dkk (2022:57)). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Devi dan Amijaya (2020) bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan hal diatas hipotesis penelitian ini adalah :

H1: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia.

### b. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia

Kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dalam proses pemberian jasa layanan pajak yang artinya berguna untuk menilai seberapa puas masyarakat atau pelanggan dalam mempersepsikan serta merasakan dampak dari proses pemberian jasa layanan pajak tersebut (Zuraeva dan Rulandari (2020:40)). Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Suseno dan Sani (2019) menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan hal diatas hipotesis penelitian ini adalah :

H2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia.

### c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman

dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Menurut Tuhuteru (2022:166) Kesadaran merupakan sesuatu kesiapan diri untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, mengangapi hal tertentu dengan didasari dengan pengertian, pemahaman, penghayatan, dan pertimbangan-pertimbangan nalar dan moral dengan disertai kebebasan sehingga dapat mempertanggungjawabkannya dengan sadar. Penelitian yang dilakukan oleh Salindeho (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan hal diatas hipotesis penelitian ini adalah :

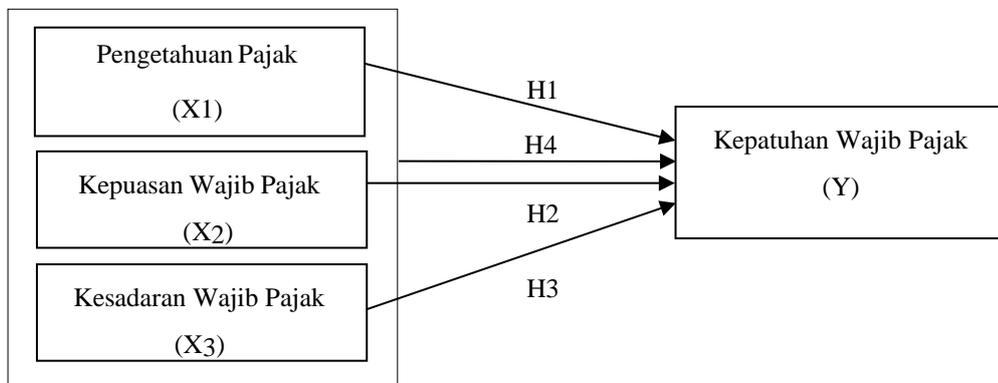
H3: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia.

**d. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Medan Polonia**

Menurut Melatnebar, dkk (2020:63), Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak secara penuh atau substansial mematuhi semua ketentuan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan Syahputera (2020) bahwa secara simultan kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan hal diatas hipotesis penelitian ini adalah:

H4: Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Medan Polonia.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar Kerangka Konsep**

**3. METODE PENELITIAN**

**Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data Primer, yang diperoleh berdasarkan pengisian angket kuisisioner yang dibagikan kepada wajib pajak di KPP Medan Polonia.

**Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari- Mei 2023 di KPP Medan Polonia.

**Populasi dan Sampel penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Medan Polonia. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan mengguakan teknik slovin dengan tingkat toleransi error 10% sehingga diperoleh 100 sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{47.533}{1 + 47.533(10\%^2)} = \frac{47.533}{1 + 47.533(0.01)} = \frac{47.533}{1 + 475,53} = \frac{47.533}{476,53} = 100$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi Kesalahan (10%)

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Uji Validitas**

Menurut Marzuki, dkk (2020:62), validitas yang baik sangat diperlukan dalam sebuah penelitian untuk menghindari hasil penelitian yang bias. Alat analisis yang biasa digunakan adalah *Bivariate Pearson* (Produk Momen *Pearson*) yaitu suatu analisis yang mengorelasikan nilai item per item terhadap skor total item dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Namun sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka korelasi antar item dianggap rendah dan dinyatakan tidak valid.

**Uji Reliabilitas**

Menurut Marzuki, dkk (2020:67), umumnya uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan kuesioner atau hasil wawancara yang ditujukan untuk memastikan apakah kuesioner atau daftar pertanyaan wawancara dapat diandalkan untuk dapat menjelaskan penelitian yang sedang dilakukan. Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas biasanya dilakukan dengan menginterpretasikan nilai *Cronbach's Alpha* dimana apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**

Menurut Priyatno (2018), model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan tidak adanya heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut (Priyatno, 2018), analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel independen. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak (*dependent variabel*)

X<sub>1</sub> = Pengetahuan Pajak (*independent variabel*)

X<sub>2</sub> = Kepuasan Wajib Pajak (*independent variabel*)

X<sub>3</sub> = Kesadaran Wajib Pajak (*independent variabel*)

a = Konstanta

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

e = Persentase kesalahan (5%)

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Statistik Deskriptif**

Hasil pengujian statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Pajak	100	23	46	34.15	5.404
Kepuasan Wajib Pajak	100	11	29	21.17	4.617
Kesadaran Wajib Pajak	100	15	29	22.36	2.484
Kepatuhan Wajib Pajak	100	25	47	37.53	5.155
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai standart deviasi yang diperoleh oleh pajak pengetahuan sebesar 5.404, Kepuasan wajib pajak sebesar 4.617, Kesadaran wajib pajak sebesar 2.484, dan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 5.155. Hal ini memiliki arti bahwa terdapat keberagaman jawaban yang diberikan oleh target kuisisioner atau wajib pajak pribadi yang ada di KPP Medan Polonia.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Uji Validitas**

Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas yang dilakukan pada 30responden dimana pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dengan ketentuan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.361) atau  $sig < 0,05$  maka dianggap valid. Untuk hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel X dan Y**

Variabel Penelitian		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pengetahuan Pajak (X1)	Pernyataan 1	0.681	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0.540	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0.506	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0.678	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0.515	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0.737	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 7	0.538	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 8	0.529	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 9	0.711	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 10	0.458	0.361	0,000	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (X2)	Pernyataan 1	0.891	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0.699	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0.860	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0.700	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0.628	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0.669	0.361	0,000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	Pernyataan 1	0.896	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0.820	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0.895	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0.838	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0.783	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0.838	0.361	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pernyataan 1	0.861	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0.814	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0.805	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0.915	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0.917	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 6	0.867	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 7	0.907	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 8	0.863	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 9	0.873	0.361	0,000	Valid
	Pernyataan 10	0.869	0.361	0,000	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung pada setiap pernyataan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa pernyataan yang digunakan untuk kuisisioner valid.

**Uji Reliabilitas**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Variabel X dan Y**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pengetahuan Pajak (X1)	0,748	10
Kepuasan Wajib Pajak (X2)	0,833	6
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,919	6
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,957	10

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, semua instrumen dikatakan reliabel karena nilai koefisien alpha *cronbach* yang diperoleh lebih besar dari 0,6 sehingga jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan (reliabel). Dengan demikian maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini cukup handal dalam mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Pengujian statistik yang digunakan adalah Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S) Test. Kriteria yang digunakan adalah :

1. Terima  $H_0$  bila signifikan K-S > 0,05 (maka distribusi normal)
2. Tolak  $H_0$  bila signifikan K-S < 0,05 (maka distribusi tidak normal) Hasil pengujian statistik *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel:

**Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85845380
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.048
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa hasil untuk pengujian normalitas dengan statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov* membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,077 sehingga dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa untuk pengujian statistik normalitas tergolong berdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas**

Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.319	3.099		1.716	.089		
PengetahuanPajak	.350	.066	.367	5.289	.000	.667	1.500

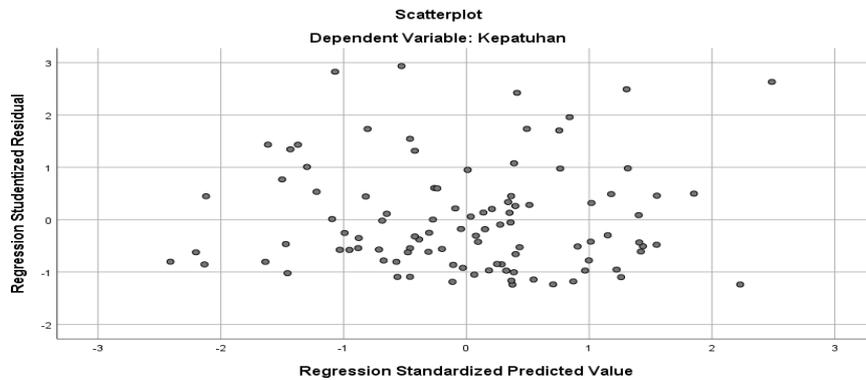
Kepuasan Wajib Pajak	.615	.076	.551	8.065	.000	.687	1.455
Kesadaran Wajib Pajak	.324	.121	.156	2.678	.009	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan pada tabel diatas mengenai hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai korelasi untuk variabel Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji metode grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :



**Gambar Grafik Scatterplot**

Berdasarkan pada gambar grafik *scatterplot* diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah berikut ini :

**Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.319	3.099		1.716	.089		
	Pengetahuan Pajak	.350	.066	.367	5.289	.000	.667	1.500
	Kepuasan Wajib Pajak	.615	.076	.551	8.065	.000	.687	1.455
	Kesadaran Wajib Pajak	.324	.121	.156	2.678	.009	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Pada tabel diatas, diketahui pada *Unstandardized Coefficeints* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus berikut :

$$Y = 5,319 + 0,350 X1 + 0,615 X2 + 0,324 X3 + e$$

## Pembahasan

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Medan Polonia**

Hasil uji-t yang menyatakan bahwa untuk variabel Pengetahuan Pajak mempunyai nilai  $t_{hitung} (5,289) > t_{tabel} (1,985)$  dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Restoran KPP Medan Polonia. Koefisien  $X_1(b_1) = 0,350$  menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,350. Artinya setiap peningkatan Pengetahuan Pajak sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 35%. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sawitri, dkk (2022:57) yang menyatakan bahwa Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Medan Polonia**

Hasil uji-t menyatakan bahwa untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak mempunyai nilai  $t_{hitung} (8,065) > t_{tabel} (1,985)$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Restoran KPP Medan Polonia. Koefisien  $X_2(b_2) = 0,615$  menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,615. Artinya setiap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 61,5%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suseno dan Sani (2019) berjudul Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Penegakan Sanksi Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak dimana pada hasil penelitian mendapatkan bahwa secara parsial maupun simultan kepuasan Wajib Pajak, penegakan sanksi pajak dan keadilan distributive berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Medan Polonia**

Hasil uji-t menyatakan bahwa untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak mempunyai nilai  $t_{hitung} (2,678) > t_{tabel} (1,985)$  dengan tingkat signifikan  $0,032 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Restoran KPP Medan Polonia. Koefisien  $X_3(b_3) = 0,324$  menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,324. Artinya setiap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 32,4%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan Syahputera (2020) berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak dimana pada hasil penelitian mendapatkan bahwa secara parsial maupun simultan kesadaran Wajib Pajak kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Medan Polonia**

Hasil uji-F yang menyatakan bahwa untuk seluruh variabel mempunyai nilai  $F_{hitung} (72,078) > F_{tabel} (3,09)$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Restoran KPP Medan Polonia. Nilai R Square ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,683. Hal ini berarti besarnya pengaruh Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 68,3% dan sisanya 31,7% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaya, dkk (2021) berjudul Analisis Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas Informasi, Kesadaran dan Sikap Wajib Pajak dan Dampak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dimana pada hasil penelitian mendapatkan bahwa secara parsial maupun simultan pengetahuan, kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, kesadaran dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan pada penelitian ini adalah :

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Medan Polonia
2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Medan Polonia
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Medan Polonia
4. Secara Simultan Pengetahuan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia

Adapun saran pada penelitian ini adalah :

1. Adanya peningkatan pengetahuan pajak kepada setiap wajib pajak dengan cara melakukan kegiatan sosialisasi pelaporan pajak orang pribadi.
2. Menerima keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak dan memperbaiki keluhan yang telah disampaikan agar meningkat kepuasan wajib pajak terhadap KPP Medan Polonia.
3. Untuk peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel pelayanan, sanksi atau variabel lainnya untuk meningkatkan hasil penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita Jaya, Tri Ratnawati dan Sigit Sardjono (2021). Analisis Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas Informasi, Kesadaran dan Sikap Wajib Pajak dan Dampak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau
- Joko Suseno dan Sani (2019). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Penegakan Sanksi Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak
- Kartika Pratiwi Putri, Meita Chandra Devi dan Dodi Tisna Amijaya (2020). Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Marzuki, I dan Bambang Triyanto. (2020). *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*. Klaten: Lakeisha.
- Monika, Delvi dan Jenni. (2021). *Pengaruh Perilaku Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penggunaan E-Billing, E-Filling, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. eCo-Fin Vol. 3, No. 1. 2021.*
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Purnomo., Albert Kurniawan. (2019). *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2020). *Perpajakan, Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rianty, M dan Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.
- Salindeho (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kendaraan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kepatuhan (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Karangploso)
- Sawitri, dkk. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Etika, Dan Peran Dosen Terhadap Persepsi Mahasiswa Tentang Praktik Penggelapan Pajak. AKURAT Jurnal Ilmiah Akuntansi. Volume 13, Nomor 1, hlm 54-66. 2022. ISSN 2086-4159.*
- Zuraeva, Maudy dan Novianita Rulandari. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018)*. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI) Vol.2, No.1, 2020, pp. 37 - 44* 37. E-ISSN 2686-1585