



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



The Influence Of Tax Awareness And Tax Understanding on Individual Taxpayer Satisfaction (Case Study On Employees Of PT. Cakrabuana tetap jaya)

Pengaruh kesadaran pajak dan pemahaman pajak terhadap kepuasan wajib pajak Orang pribadi (studi kasus pada Karyawan pt. Cakrabuana Tetap jaya)

*Valent Chrissia

Program Studi Akuntansi, STIE Eka Prasetya, Medan

Keywords:

Tax Awareness;
Tax Understanding;
Taxpayer Satisfaction;

Abstract. *This study aims to determine the effect of Tax Awareness on Individual Taxpayer Satisfaction on Employees of PT. Cakrabuana Tetap Jaya, knowing the effect of Tax Understanding on Satisfaction of Individual Taxpayers on Employees of PT. Cakrabuana Tetap Jaya, knowing the effect of Tax Awareness and Tax Understanding on Individual Taxpayer Satisfaction in Employees of PT. Cakrabuana Tetap Jaya Remains Great. The research methodology used is a quantitative descriptive method. The sampling technique used is a saturated sample where the entire research population will be used as a research sample. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the study show that tax awareness has a significant effect on individual taxpayer satisfaction at PT. Cakrabuana Tetap Jaya based on partial hypothesis testing. The results of the study show that Tax Awareness and Tax Understanding have a significant effect on Individual Taxpayer Satisfaction on Employees of PT. Cakrabuana Tetap Jaya based on the simultaneous hypothesis results. The results of this study are supported by the value of R Square, which means that Tax Awareness and Tax Understanding simultaneously have an influence of Individual Taxpayer Satisfaction at PT. Cakrabuana Remains Great. Meanwhile, the remaining is influenced by other factors that come from outside this research model such as tax sanctions, tax knowledge, tax awareness and others.*

Corresponding author*

Email: vallentwuu@gmail.com

1. PENDAHULUAN

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



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



penerimaan negara terbesar. 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. Sistem pemungutan pajak yang dipakai 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.

Menurut Rahayu (2020:160), “Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan oleh DJP.” Kepuasan wajib pajak adalah salah satu pengukuran seberapa baik pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan. Wajib pajak akan merasa puas dalam pelayanan perpajakan jika semua harapan dan kebutuhan terpenuhi. Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak telah merasa puas, dengan sendirinya seorang wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu kesadaran pajak. Menurut Rahayu (2020:195), “Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak.” Semakin tingginya kesadaran pajak, maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendahnya kesadaran pajak, maka kepuasan wajib pajak akan semakin menurun karena pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak bagi Negara diwajibkan bagi wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi suatu kesadaran pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu pemahaman pajak. Menurut Rahayu (2020:198), “Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak dalam mendefinisikan, merumuskan dan menafsirkan peraturan perpajakan, serta mampu melihat konsekuensi atau implikasi kemungkinan yang ditimbulkan dalam pemahaman tersebut.” Tingkat pemahaman pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberikan keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pemahaman pajak seseorang karena dengan pemahaman pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya. Semakin tingginya pemahaman pajak, maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan sebaliknya, semakin rendahnya pemahaman pajak, maka kepuasan wajib pajak akan semakin menurun karena wajib pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tingginya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Pada pra survei yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya seperti beberapa karyawan yang sedang bekerja di PT. Cakrabuana Tetap Jaya yang merupakan sebuah perusahaan swasta yang memiliki sebanyak 74 karyawan dalam



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



perusahaan. Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa karyawan dalam perusahaan memiliki NPWP namun banyak yang memberikan informasi bahwa mereka tidak melaporkan pajak mereka ataupun tidak jujur dalam melaporkan pajak penghasilan mereka. Hal tersebut diduga karena adanya rasa tidak puas dari wajib pajak saat pelaksanaan pelaporan pajak yang walaupun berbagai upaya telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar seluruh Wajib Pajak dapat dengan mudah melaporkan pajaknya.

Dalam usaha meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak banyak menjadi kendala yang antara lain dari kesadaran pajak yang semakin rendah, sehingga wajib pajak telah berusaha memperkecil kewajiban perpajakannya dari yang semestinya. Berkaitan dengan ini, wajib pajak masih kurang memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan.

Wajib pajak yang menyadari pentingnya kesadaran pajak akan membuat wajib pajak mau membayar pajak sebab merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, rendahnya kesadaran pajak akan penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Wajib pajak dengan kesadaran yang rendah mengenai pajak yang ditetapkan oleh Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Rendahnya kepuasan wajib pajak dalam pelaporan pajak juga diduga kuat dari pengaruh pemahaman pajak.

Wajib pajak juga memiliki pemahaman yang rendah mengenai pajak membuat maraknya kasus penggelapan pajak menimbulkan dampak menurunnya keyakinan wajib pajak akan petugas pajak. Masyarakat merasa bahwa penerimaan pajak banyak dipergunakan untuk kepentingan pribadi, bukan untuk pembangunan negara. Hal ini berdampak secara tidak langsung pada kepuasan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai kesadaran pajak yang rendah disertai dengan pemahaman pajak yang belum memadai dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Cakrabuana Tetap Jaya).”**

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:160), “Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan oleh DJP. Menurut Monika dan Jenni (2021:149), “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.” Menurut Zuraeva dan Rulandari (2020:40), “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.” Menurut Budhiarsana, dkk (2016:733), “Kepuasan wajib pajak merupakan perasaan yang timbul setelah seseorang membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.” Menurut Putra dan Padriyansyah (2019:105), “Kepuasan wajib pajak merupakan gambaran dari keselarasan, antara harapan, keinginan, kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan lantaran adanya sebuah sistem.” Menurut Rahayu (2020:160), indikator kepuasan wajib pajak yaitu sebagai berikut:



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



1. Adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima
3. Pelayanan sesuai harapan wajib pajak

2.2. Pengertian Kesadaran Pajak

Menurut Rahayu (2020:195), “Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak.” Menurut Imani dan Furqon (2022:57), “Kesadaran pajak adalah suatu keadaan pemahaman atau pemahaman tentang masalah perpajakan. Kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan sangat penting dan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.” menurut Safarti (2021:693), “Kesadaran pajak adalah suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada Negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak.” Menurut Komala dan Elen (2021:114), “Kesadaran pajak merupakan keadaan dimana individu tersebut sadar dan ingin melakukan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan jujur.” Menurut Tuhuteru (2022:166), “Kesadaran merupakan sesuatu kesiapan diri untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, menganggapi hal tertentu dengan didasari dengan pengertian, pemahaman, penghayatan, dan pertimbangan-pertimbangan nalar dan moral dengan disertai kebebasan sehingga dapat mempertanggungjawabkannya dengan sadar.” Menurut Rahayu (2020:196), indikator kesadaran pajak meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Wajib pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakannya.
2. Wajib pajak memiliki pengetahuan selanjutnya memahaminya sehingga dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Wajib pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya.

2.3. Pengertian Pemahaman Pajak

Menurut Rahayu (2020:198), “Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak dalam mendefinisikan, merumuskan dan menafsirkan peraturan perpajakan, serta mampu melihat konsekuensi atau implikasi kemungkinan yang ditimbulkan dalam pemahaman tersebut.” Menurut Abdullah, dkk (2022:120), “Pemahaman pajak merupakan penyebab internal yang bisa mempengaruhi pemahaman wajib pajak dalam membuat keputusan tentang perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.” Menurut Tanjung, dkk (2021:157), “Pemahaman perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya.” Menurut Pramusinta dan Faizah (2022:48), “Pemahaman merupakan langkah awal untuk dapat menjelaskan dan menguraikan sebuah konsep ataupun pengertian dimana pemahaman dapat berupa kemampuan dalam memperkirakan dan menafsirkan.” Menurut Kamayanti, dkk (2022:112), “Pemahaman merupakan alat untuk membantu dalam mengasimilasi informasi baru dan terus menyempurnakan pandangan seseorang terhadap dunia dan melihat keterkaitannya antara satu hal dengan hal lainnya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.” Menurut Rahayu (2020:198), indikator dari pemahaman perpajakan yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut ini yaitu:

1. Kemampuan dalam menjelaskan dan mengartikan peraturan perpajakan.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

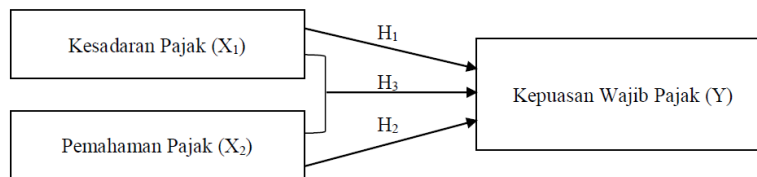
(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



2. Kemampuan mendeskripsikan, dan mengklarifikasikan peraturan perpajakan sehingga dapat memberikan contoh-contoh kasus perpajakan.
3. Kemampuan menerjemahkan dan menyimpulkan peraturan perpajakan.
4. Kemampuan dalam mengeksplorasi dan membandingkan peraturan.
5. Kemampuan membuat estimasi maupun dugaan atas dampak pelaksanaan peraturan perpajakan.

2.4. Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini:

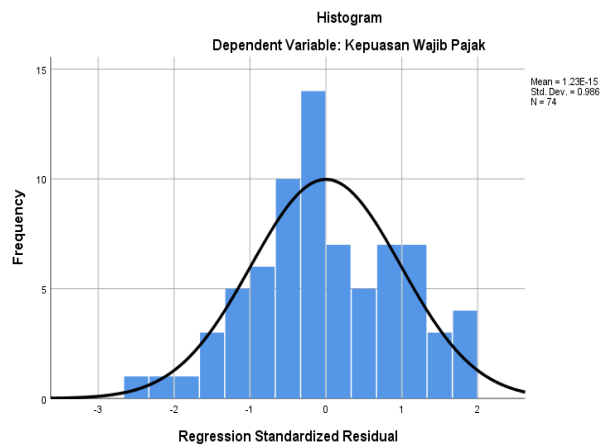
- H1: Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Karyawan PT. Cakrabuana Tetap Jaya.
- H2: Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Karyawan PT. Cakrabuana Tetap Jaya.
- H3: Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Karyawan PT. Cakrabuana Tetap Jaya.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi dilakukannya penelitian adalah PT. Cakrabuana Tetap Jaya yang beralamat di jalan Pendawa No. 35, Kota Medan-Binjai Km.12. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada perusahaan sebanyak 74 karyawan. Sehubungan dengan jumlah populasi yang hanya berjumlah 74 orang, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dimana seluruh populasi penelitian akan dijadikan sebagai sampel penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah menggunakan metode kuesioner (angket) yang dibagikan kepada seluruh responden. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis secara parsial dan simultan, serta pengujian koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

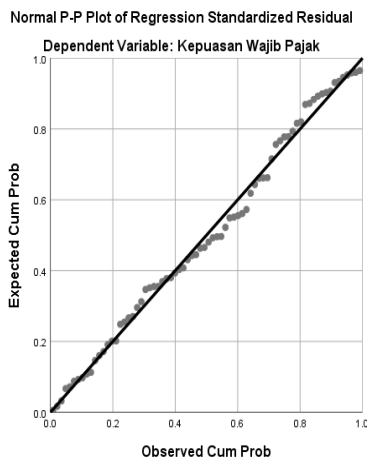
Uji Normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk melihat apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik dan uji *statistic*. Berikut ini uji normalitas melalui grafik Histogram:



Gambar 2. Grafik Histogram

Pada grafik histogram menunjukkan data telah terdistribusi secara normal. Hal ini dapat dilihat dari grafik histogram yang menunjukkan bahwa grafik histogram tidak melenceng ke kiri maupun melenceng ke kanan.

Berikut ini uji normalitas melalui grafik *Normal Probability Plot of Regression*:



Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot

Pada grafik *Normal P-P Plot* menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

Hasil pengujian *One Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel 1. di bawah sebagai berikut ini:



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Tabel 1. *One Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.05254828
Most Extreme Differences	Absolute	0.062
	Positive	0.062
	Negative	-0.062
Test Statistic		0.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}

Pada tabel 1. di atas, diketahui bahwa hasil pengujian normalitas *One Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 (Sig F > 5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas merupakan sebuah hubungan linear yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara dua variabel independen atau lebih. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

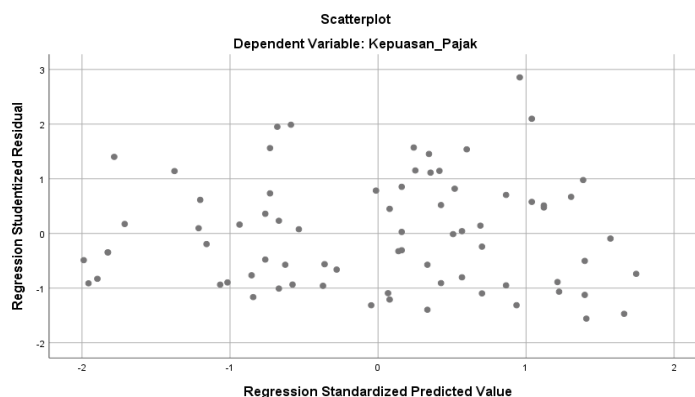
Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran Pajak	0.419	2.389
	Pemahaman Pajak	0.419	2.389

a. *Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak*

Dari tabel 2. diketahui bahwa nilai *tolerance* yang diperoleh lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang diperoleh kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut ini:



Gambar 4. Grafik *Scatterplot*



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Berdasarkan pada gambar 3, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Wajib Pajak berdasarkan Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak.

Hasil dari pengujian analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.029	1.602	
	Kesadaran Pajak	0.278	0.081	0.357
	Pemahaman Pajak	0.339	0.068	0.517

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Wajib Pajak

$$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = 4,029 + 0,278 \text{ Kesadaran Pajak} + 0,339 \text{ Pemahaman Pajak} + e$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) sebesar 4,029 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak bernilai 0 (nol) atau tidak ada, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 4,029 satuan.
2. Konstanta regresi (b_1) variabel Kesadaran Pajak sebesar 0,278 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Kesadaran Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,278 satuan.
3. Konstanta regresi (b_2) variabel Pemahaman Pajak sebesar 0,339 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0 (nol) atau tetap dan Pemahaman Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,339 satuan.

Hasil pengujian secara parsial (Uji t) dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4. Uji Hipotesis Secara Parsial

Model	t	Sig.	
1	(Constant)	2.515	.014
	Kesadaran Pajak	3.431	.001
	Pemahaman Pajak	4.965	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Wajib Pajak

1. Variabel Kesadaran Pajak (X_1) memiliki nilai t_{hitung} (3,431) > t_{tabel} (1,99346) dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya.
2. Variabel Pemahaman Pajak (X_2) memiliki nilai t_{hitung} (4,965) > t_{tabel} (1,99346) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Hasil pengujian secara simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5. Uji Hipotesis Secara Simultan

Model		F	Sig.
1	<i>Regression</i>	74.558	.000 ^b
	<i>Residual</i>		
	<i>Total</i>		
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan Wajib Pajak			
b. <i>Predictors:</i> (Constant), Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak			

Dari tabel 5. di atas, nilai Fhitung adalah 74,558 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai Fhitung akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi F yang memiliki signifikansi 0,05. Dari tabel distribusi F tersebut diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,13. Oleh karena itu, nilai Fhitung > Ftabel yaitu dengan nilai 74,558 > 3,13 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H3 diterima, yang berarti Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya.

Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 6:

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.823 ^a	0.677	0.668	2.081
a. <i>Predictors:</i> (Constant), Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak				
b. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan Wajib Pajak				

Hasil dari tabel 6. diatas dapat diketahui bahwa pengujian koefisien determinan diatas, dapat dilihat Nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,677 artinya variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak sebesar 67,7% sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan lainnya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Kesadaran Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya dengan thitung > ttabel yaitu dengan nilai 3,431 > 1,99346 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,001 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka H1 pada penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Pemahaman Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya dengan thitung > ttabel yaitu dengan nilai 4,965 > 1,99346 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka H2 pada penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil uji secara simultan tentang Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya dengan Fhitung > Ftabel yaitu dengan nilai 74,558 > 3,13 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka H3 pada penelitian ini diterima.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui nilai $R Square$ adalah sebesar 0,677 atau 67,7%. Hal ini berarti sebesar 67,7% variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak. Sedangkan sisanya 32,3% variabel Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak dapat menjelaskan keterkaitan dengan Kepuasan Wajib Pajak. Selain variabel Kesadaran Pajak Dan Pemahaman Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan lainnya

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis merangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak sebesar satu satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat.
2. Secara parsial, variabel Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H_1) diterima.
3. Secara parsial, variabel Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H_2) diterima.
4. Secara simultan, variabel Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa (H_3) diterima.
5. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak dapat menjelaskan keterkaitan dengan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Cakrabuana Tetap Jaya. Selain variabel Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan lainnya.

Saran yang dapat diberikan dari Penulis yaitu menambah variabel penelitian, untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak selain Kesadaran Pajak dan Pemahaman Pajak, misalnya sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, dkk. (2022). *Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. *Jambura Accounting Review*, Volume 3 No. 2 Agustus 2022 Hal. 116 – 128. E-ISSN 2721-3617.
- Aziz, dkk. (2017). *The Effect of Attitude and Understanding towards GST Satisfaction among Business Communities in Malaysia*. *Journal Universiti Utara Malaysia*, Vol.23, No.4, 2017. ISSN: 3120-3123. *Malaysia*.
- Budhiarsana, I Wayan. dkk. (2016). *Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Keadilan Distributif, Penegakan Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 5, No. 4. 2016.
- Daud dan Musdalifah. (2019). *Penerapan E-System Perpajakan dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pribadi di Kota Makassar*. *Jurnal Al Buhuts*, Vol.15, No.2, 2019. ISSN: 1907-0977. *Makassar*.



Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



- Fatoni dan Nurhayati. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, Vol.2, No.3, 2021. ISSN: 2685-4724. Malang.
- Handayani dan Lie. (2021). *The Effect of Service Quality and Tax Knowledge on The Satisfaction of Taxpayers of Personal Persons (Case Study at KPP Pratama Medan Timur)*. *Journal of Management Enrichment*, Vol.12, No.1, 2022. ISSN: 2721-7787. Medan.
- Imani, Fathrezza. dan Imahda Khoiri Furqon. 2022. *Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. *Journal of Sharia Finance and Banking*. Vol. 2, No. 1, 2022.
- Jaya, dkk (2017). *Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province*. *International Journal of Business and Management Invention*, Vol.6, No.8, 2017. ISSN: 2319-8028. Surabaya
- Kamayanti, dkk. (2022). *Metodologi Paradigma Nusantara*. Malang: Peneleh.
- Komala, Astri Nur dan Trismayarni Elen. (2021). *Apakah Yang Memengaruhi Kesadaran Mahasiswa Atas Pajak*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*. Vol. 9, No. 2, 2021. ISSN 2599-1922.
- 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.
- Najih, dkk. (2020). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Pada Kantor Samsat di Karangploso)*. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol.11, No.4, 2020. ISSN: 2337-6078. Malang
- Pramusinta, Yulia dan Silviana Nur Faizah. (2022). *Belajar dan Pembelajaran Abad 21 Sekolah Dasar*. Lamongan: Nawa Litera Publishing.
- Putra, Dimas Pratama dan Padriyansah (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang)*. *Jurnal Riset Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Vo. 2, No. 2. 2019.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2020). *Perpajakan, Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Tanjung, dkk. (2021). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Medan Belawan*. *Jurnal Akutnansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi*. Vol. 2, No. 2, 2022. ISSN :2723-8121
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tuhuteru, Laros. (2022). *Pendidikan Politik Kaum Muda Kontemporer*. Pasaman: Azka Pustaka.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyaatun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*. Vol. 5, No. 1, 2017. ISSN: 2540-9646.
- 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.