

---

---

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN,  
PELAYANAN FISKUS, *SELF ASSESSMENT*, DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATAUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI PADA KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**Natalia Fitriyani Bahir<sup>1</sup>**  
**I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>2</sup>**  
**I Made Sudiartana<sup>3</sup>**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Mahasaraswati Denpasar*

Email: [rianybahir@gmail.com](mailto:rianybahir@gmail.com)

***Abstract***

*This study aims to determine the effect of taxpayer perceptions, tax sanctions, Fiscus services, self assessment, and tax socialization on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Denpasar Timur. The population is 126,692 individual taxpayers and a sample of 100 individual taxpayers as respondents calculated using the Slovin formula. The sampling technique in this study is Accidental Sampling. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the perception of taxpayers, tax sanctions and tax socialization have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, the tax service and self-assessment services have no positive and significant effect on taxpayer compliance. Further research can develop this research by adding other variables such as tax amnesty, economic level of taxpayers, tax audit and application of e-filling.*

***Keywords: Taxpayer Perception, Tax Sanctions, Fiscus Service, Self Assessment, Tax Socialization, Taxpayer Compliance.***

**PENDAHULUAN**

Pajak di Indonesia merupakan sektor penerimaan negara terbesar dibandingkan dengan penerimaan lainnya. Pajak sendiri mempunyai arti iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung (Waluyo, 2010:3). Namun demikian dimasa pandemic Covid-19 ini penerimaan pajakpun mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar minus 12%. Untuk menghindari perekonomian yang semakin terpuruk pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan dan paket stimulus di sektor perpajakan antara lain pemberian insentif bagi para pekerja di sektor yang terdampak langsung oleh pandemi melalui fasilitas pajak DTP PPh 21, penurunan tarif PPh Badan dari sebelumnya 25% menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, perpanjangan waktu administrasi perpajakan, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan pemberian ansuran PPh pasal 25 sebesar 50% dari angsuran yang harusnya terutang, pembebasan PPh 22 Impor hingga desember 2021, pembebasan pajak impor alat kesehatan dan vaksin. Kementerian Keuangan mencatat, penerimaan pajak pada semester I-2021 sudah mengalami perbaikan dan tumbuh positif dibandingkan dengan tahun lalu. Hingga akhir Juni penerimaan pajak sudah terkumpul Rp 557,8 triliun atau tumbuh sebesar 4,9%. Hal ini diharapkan dapat terus membantu menstabilkan kembali aktivitas perekonomian selama masa pandemi berlangsung dan mengurangi beban masyarakat selama pandemi. Direktorat

jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk, 2019).

Persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna tentang dunia (Kolter, 2017). Wajib pajak yang salah salah menafsirkan ataupun tidak memahami peraturan perpajakan serta tujuan pajak akan menjadikan wajib pajak tersebut masuk dalam kelompok wajib pajak yang tidak patuh. Hasil penelitian penelitian Gayatri (2017), Kristiana (2019), Ulynnha (2018) dan Ginanjar (2016) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak (Rahayu, 2017). Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberikan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian Stiawan (2015), Amran (2018), Paramesti (2018), Usran (2021) dan Ananda (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan penelitian yang dilakukan Ermawati (2018) dan Afifi (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan Fiskus merupakan pelayanan Direktorat Jendral Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila masyarakat belum memahami perpajakan dengan baik, maka aparat yang berperan dalam mengolah perpajakan harus memiliki pengetahuan yang lebih baik dan mampu memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai kondisi perpajakan pada saat ini. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman, tidak merasa dipersulit dan tidak berbelit-belit (Pranadata, 2014).

Hasil Penelitian yang dilakukan Kristiana (2019), Lianty(2017), Astuti (2016) dan Erawati (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan hasil penelitian Ulynnha (2018), Khoirina (2019), Paramesti(2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk mendukung tercapainya target penerimaan negara dari sektor pajak ini, pemerintah mengadakan suatu reformasi di bidang perpajakan (tax reform), yang mencakup usaha penyempurnaan sistem dan mekanisme perpajakan dari yang sebelumnya sudah ada. Termasuk didalamnya diterapkan sistem pembayaran dan pelaporan pajak yang memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan yang ada, yang dikenal dengan *self assessment system* (Misman, 2016). Penelitian yang dilakukan Tilaar (2017), Daryono (2017) menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Astuti (2016) *self assessment system* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan kewajiban pemerintah sebagai Langkah awal pengenalan pajak kepada masyarakat. Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh dirjen pajak adalah pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun wajib

pajak saat berada pada KPP dengan harapan mampu memberi penjelasan yang lebih baik pada wajib pajak yang ingin mengetahui berbagai hal tentang pajak.). Hasil penelitian yang dilakukan Halimatusyadiah (2018) menyatakan bahwa sosialisasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian menurut Lianty(2017), Astuti (2016), Putri (2018), Tyas (2019) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, pada tahapan ini persepsi dan *self assessment system* wajib pajak akan sangat mempengaruhi keyakinan individu mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya dalam hal ini patuh dalam kewajiban perpajakan seperti membayar pajak dan melaporkan SPT. *Normative beliefs* berkaitan dengan pelayanan pegawai pajak dan sosialisasi perpajakan, yaitu ketika melakukan sesuatu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan *normative* dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta sosialisasi pajak yang memberikan motivasi serta informasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

### ***Teori Kepatuhan (Compliance Theory)***

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri seperti persepsi wajib pajak dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan penerapan *self assessment system* hal tersebut dilakukan agar wajib pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online

### ***Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Untuk menumbuhkan persepsi yang positif terhadap petugas pajak dan pelayanannya, petugas pajak diharapkan bersifat simpatik, membantu, melindungi, dan bekerja jujur. Pemberian jasa oleh petugas kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nastiti Citra Dewi dan Seandy Ginanjar (2016), Munaba dan Gayatri (2017), Kristiana

(2019), dan Ulhyana(2018) bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah

H1: Persepsi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Indonesia menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam undang-undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Asari dan Erawati (2018), Ulynnha (2018), Amran (2018) dan Daryono (2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah:

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

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

Pelayanan fiskus yang diberikan secara baik dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan demikian penerimaan pajak pun akan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kristiana (2019), Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Astuti (2016), Munaba dan Gayatri (2017), Lianty(2017), Usran (2021) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesisnya adalah

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

### **Pengaruh Self Assessment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*Self Assessment System* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, sehingga wajib pajak melakukan sendiri dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak terutang. Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin Wajib Pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Muliyanto (2020), Rostana (2019) dan Sukiyahningsih (2020) bahwa *self assessment* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah

H4: *Self assessment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kebijakan bayar pajak sebagai wujud kegotong royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Adanya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib

pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. melalui sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nastiti Citra Dewi dan Seandy Ginanjar (2016), Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Astuti (2016) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah

H5: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang berada di jalan Tantular No.4 Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur., Kota Denpasar Provinsi Bali. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang berada di jalan Tantular No.4 Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur., Kota Denpasar Provinsi Bali. Populasi sebanyak 126.692 wajib pajak orang pribadi dan sampel sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persepsi perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, dan menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negative mengenai seberapa jauh (Herdjiono & Sulo, 2015). Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi wajib pajak dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Irmayanti (2016) yaitu wajib pajak paham akan pentingnya pajak, tidak mengecewakan wajib pajak, bersikap adil,kenyamanan wajib pajak, dan dapat dipercaya. Pengukuran variabel persepsi wajib pajak menggunakan 5 point skala *likert* yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Cukup Setuju (CS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi wajib pajak dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Arum (2012) yaitu kedisiplinan, ketegasan, sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dan sanksi pajak merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak. Pengukuran variabel sanksi wajib pajak menggunakan 5 point skala *likert* yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Cukup Setuju (CS) skor 3, Setuju (S) skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Pelayanan fiskus adalah cara yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Ningsih (2015). Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan fiskus dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Irmayanti (2016) yaitu bukti langsung, ketanggapan, jaminan, empati dan kehandalan. Pengukuran variabel pelayanan fiskus menggunakan 5 point skala *likert* yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Cukup Setuju (CS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

*Self Assesment* adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur *Self Assesment* dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Friskianti (2014) yaitu mendaftar sebagai wajib pajak, menghitung pajak terutang oleh wajib pajak, Menyeteror pajak terutang oleh wajib pajak, Pelaporan SPT dilakukan oleh wajib pajak. Pengukuran variabel *Self Assesment* menggunakan 5 point skala *likert* yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Cukup Setuju (CS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Menurut Sudrajat (2015:194) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Indikator yang digunakan untuk mengukur sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Partiw (2014) yaitu sosialisai melalui media masa dan media elektronik, keterlibatan pemerintah dalam sosialisasi, Informasi dari petugas pajak mudah dipahami, Sosialisasi melalui pemasangan *billboard*, Kelengkapan informasi dalam *website* Ditjen Pajak. Pengukuran variabel sosialisasi perpajakan menggunakan 5 point skala *likert* yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Cukup Setuju (CS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) skor 5.

Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan persamaan sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1PWP + \beta_2SP + \beta_3PF + \beta_4SA + \beta_5SOP + e.....(1)$$

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, *self assessment* dan sosialisasi perpajakan mempunyai nilai *person correlation* lebih besar dari 0,3 dan signifikansi lebih kecil daro 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan reabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel dependen dan independent berada diatas nilai *crombch's alpha* yaitu 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan pada kuesioner dinyatakan reliabel.

### Uji Statistik Deskriptif

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PWP_X1	100	10,00	25,00	18,5700	2,99243
SP_X2	100	10,00	25,00	17,6800	4,13871
PF_X3	100	10,00	25,00	18,5400	3,55454
SA_X4	100	12,00	30,00	22,7000	3,76722
SoP_X5	100	11,00	25,00	19,0400	2,74108
KWP_Y	100	13,00	25,00	19,5700	2,94822
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Diolah (2021).

**Hasil uji analisis regresi linier berganda**

**Tabel 2**  
**Hasil uji analisis regresi linier berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,774	1,952		2,446	,016
	PWP_X1	,273	,087	,277	3,122	,002
	SP_X2	,219	,068	,307	3,224	,002
	PF_X3	-,038	,069	-,046	-,551	,583
	SA_X4	,124	,077	,159	1,625	,108
	SoP_X5	,197	,090	,183	2,183	,032

a. Dependent Variable: KWP\_Y

Sumber; Lampiran 8, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 2 diatas hasil analisis linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$KWP = 4,774 + 0,273 PWP + 0,219 SP - 0,038 PF + 0,124 SA + 0,197 SoP$$

**Uji Asumsi Klasik**

Mengacu pada pengujian normalitasnya dengan memakai nilai *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan melihat Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0.093 dan tingkat signifikansi sebesar 0,083 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05: sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam model regresi telah terdistribusi secara normal. Mengacu pada pengujian multikolienaritas bahwa nilai *tolerance* bagi setiap variabel melebihi 0,10 serta nilai *VIF*nys tidak melebihi 10 yang berarti tidak terdapat gejala multikolinieritas. Mengacu pada pengujian heteroledasitas yang dilakukan diketahui bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap *absolute residual* yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari setiap variabel yang diuji lebih dari 0,05. Dengan demikian model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

**Hasil Uji Model Fit (Uji F)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat bahwa model persamaan ini memiliki nilai F sebesar 17,104 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel PWP, SP, PF, SA, SoP berpengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).

**Uji Hipotesis (Uji t)**

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 5.12 diatas, diperoleh informasi yaitu:

1. Pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  
 Hasil pengujian menunjukkan variable persepsi wajib pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,122 dengan tingkat signifikansi 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_1$  diterima.
2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  
 Hasil pengujian menunjukkan variabel sanksi perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,224 dengan tingkat signifikansi 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_2$  diterima.
3. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  
 Hasil pengujian menunjukkan variabel pelayanan fiskus memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,551 dengan tingkat signifikansi 0,583 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_3$  ditolak.

**4. Pengaruh *self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil pengujian menunjukkan variabel *self asssemnt* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,625 dengan tingkat signifikansi 0,108 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa *self asssemnt* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_4$  ditolak.

**5. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Hasil pengujian menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,183 dengan tingkat signifikansi 0,032 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_5$  diterima.

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Hasil pengujian menunjukkan koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *Adjusted*  $R^2$  sebesar 0,449. %. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, *self assessment* dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 44,9%: sedangkan sisanya sebesar 55,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hipotesis pertama menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $\beta$  sebesar 0,273 dengan nilai signifikansi 0,002 yang berarti persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima. Hal ini didukung dengan *theory planned of belive* dimana *behavioral belive* merupakan keyakinan individu akan hasil dari perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut dan pada teory kepatuhan yang menyatakan bahwa lingkungan sebagai faktor yang mempengaruhi pengembangan sifat dan perilaku individu dalam menilai situasi sekitarnya. Hal ini berarti persepsi yang baik dari wajib pajak akan timbul seiring dengan sistem pelayanan perpajakan yang terpercaya, akurat dan handal Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nastiti Citra Dewwi dan Seandy Ginanjar (2016), Munaba dan Gayatri (2017), Kristiana (2019), dan Ulhyana (2018) bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hipotesis kedua menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $\beta$  sebesar -0,219 dengan nilai signifikansi 0,002 yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_2$  diterima. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut melanggar Undang-Undang Perpajakan. Sesuai dengan *theory planned of belive* dimana *Control belive* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan dan juga sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang menyatakan bahwa patuh atau tidaknya wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh ketaatan wajib pajak terhadap kebijakan, aturan dan undang-undang yang berlaku.

**Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $\beta$  sebesar -0,038 dengan nilai signifikansi 0,583 yang berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_3$  ditolak. Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan wajib pajak demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan *theory of planned*



*behaviour* yang menyatakan bahwa dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan motivasi yang akan membuat wajib pajak memiliki perilaku taat pajak dan pada teori kepatuhan yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang berasal dari motivasi yang datang dari luar individu seperti dorongan dan pelayanan aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada hasil penelitian ini menunjukkan baik atau tidaknya pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu wajib pajak tidak terlalu menganggap penting pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus sebab kedatangan wajib pajak ke kantor pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakannya terlepas dari bagaimana pelayanan fiskus terhadap wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramesti (2018), Erawati (2018), Sari (2017) dan Ulynha (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh *Self Assessment* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hipotesis keempat menyatakan bahwa *self assessment* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa *self assessment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $\beta$  sebesar 0,124 dengan nilai signifikansi 0,108 yang berarti *self assessment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_4$  ditolak. Pada *Theory Planned Behavior* menyatakan bahwa *self assessment system* wajib pajak orang pribadi akan mempengaruhi keyakinan individu mengenai hasil dari perilakunya yaitu menghitung sendiri, melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak terutang dan pada teori kepatuhan yang menyatakan bahwa *self assessment system* menjadikan wajib pajak berusaha patuh terhadap peraturan perpajakan karena selain sebagai kewajiban, juga bermanfaat terhadap kepribadian wajib pajak itu sendiri, namun pada hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori-teori tersebut, hal ini disebabkan wajib pajak yang belum paham untuk menentukan berapa besarnya pajak terutang dikarenakan wajib pajak kurang paham tentang peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak merasa bahwa permasalahan perpajakannya lebih baik diserahkan sepenuhnya kepada aparat pajak untuk menghindari kesalahan perhitungan yang oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Astuti (2016) yang menyatakan bahwa *self assessment* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Hipotesis kelima menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $\beta$  sebesar 0,197 dengan nilai signifikansi 0,032 yang berarti sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_5$  diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan *theory of planned behaviour* yang menyatakan bahwa individu memiliki keyakinan normative dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapannya, dan juga sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) dimana sosialisasi merupakan salah satu bagian dari unsur ekstrinsik yang dilakukan oleh aparat pajak dan pemerintah yang dapat membangun kesadaran wajib pajak, hal ini berarti bahwa dengan sosialisasi yang dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual dapat memberikan informasi perpajakan yang akurat bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami dengan baik materi atau informasi perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nastiti Citra Dewi dan Seandy Ginanjar (2016), Astuti (2016), Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

- 1) Persepsi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur
- 2) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 4) *Self Assessment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 5) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Pasca, Srikandi Kumadji dan Achmad Husaini. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Batu. *JEJAK*. Vol 6, No.2.
- Amran. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makasar Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol 1, No.1. ISSN: 2621-1505
- Arifin, Adhitya. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Orang Pribadi Pada KPP Pratama. Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Perbanas*. Vol 1, No 1.
- Arum, Hajayanti Puspa. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana.
- Anggraini, dan Kiswaran. 2011. Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan Sunset Policy Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Astuti, Desi. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos Kota Malang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Malang
- Ajzen, I. 1998. *The Theory of Planned Behavior*, Organization Behavior AND Human Decision Processes. 50(2): 179-211.
- Ajzen, I. dan Fishbein, M. 1980. *Undersanding Attitudes and Prediciting Social Behaviour*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Samarinda. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. UNMU. Vol 19, No1
- Belolan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.

- Burhan, Hana Pratiwi, Zulaikha. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Presepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Diponegoro Semarang.
- Dewi Kusuma Wardani, Erma Wati. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kebumen. Kebumen. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Vol. 3, No. 1.
- Erawati, Asari 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Vol 2. No 1.
- Friskianti, Yossi. 2016. Pengaruh Self Assessment System, Keadilan, Teknologi Perpajakan, Dan Ketidak Percayaan Kepada Pihak Fiskus Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Skripsi*. Universitas Negri Semarang
- Gayatri, Munaba, 2017. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Presepsi Efektivitas System Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, Vol.19.2
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi. Kedelapan. Semarang. BPFE Universitas Diponegoro.
- Ginangjar, seandy dan Nastiti C.D. 2016. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, Vol. 9, No.2, pp.216-224
- Halimatusyadiah, Halimun dan Stefani Sihaan. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Accounting*, vol 8, No 1. ISSN 2303-0356.
- Irmayanti. 2016. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assisstem System (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Barat. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhaamadiyah Makasar.
- Jogiyanto, H.M. 2009. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kristiana. 2019. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak UKN. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kolter, Philip dan Kelvin L. K. 2016. *Marketing Pemasaran Edisi 15"*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lianty. R.A. Meiska 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*. Vol 9, No. pp. 55-65.
- Lunenburg. 2012. Compliance Theory and Organizational Ewektiveness. *International Journal Of Scholary Academic Intellectual Diversitiy*, Vol 14, No. 1
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Misman, sofyeti. 2016. Pengaruh Penerapan Self Assessment System Terhadap Optimalisasi Penerimaan PPH Pasal 25 Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Manado. *Jurnal*, Vol 16, No. 4, pp-28.
- Nur, Hidayati Dan Supriyati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, Vol 7 No. 1, pp-41-50
- Pohan, Chairil anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

- Pranadata, Rosi. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 12, No.2
- Rostan, R., Mus, A. 2019. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Self Assessment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 21-38.
- Sari. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Vol 6 Nomor 2, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Sudrajat, Ajat Dan Arles P.O. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kepatuhan Pajak. *JRAP*, Vol 2, No. 2. ISSN: 339-1545.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabt Bandung.
- Ulynnha. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dan Memenuhi Kewajibannya Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Surakarta.