
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Ni Made Meisintia Indrayani¹

I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra²

I Made Sudiartana³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: kusumamahaputra1967@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is an act of complying with the order of payment and tax reporting by the taxpayer. Taxpayers are said to be obedient if they have fulfilled all their tax obligations. This study aims to examine the effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Sanctions, and Fiscus Services on Taxpayer Compliance at the KPP Pratama Denpasar Barat. The population in this study were individual taxpayers who were recorded in 2020 at KPP Pratama Denpasar Barat, amounting to 139,712 taxpayers. Sampling was carried out using the convenience sampling method. The number of samples was determined by using the Slovin formula and 100 respondents were obtained. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed that taxpayer awareness had a positive effect on taxpayer compliance while tax socialization, tax sanctions, and fiscus services had no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Sanctions, Fiscus Services

PENDAHULUAN

Saat ini seluruh negara dibelahan dunia manapun tengah dilanda Pandemi Virus Corona atau Covid-19. Pandemi ini dinyatakan belum diketahui kapan akan berakhir. Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk menyelamatkan perekonomian nasional. Pemerintah telah berupaya mengeluarkan berbagai program dan kebijakan sosial ekonomi termasuk kebijakan insentif maupun fasilitas pajak yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak. Namun, kebijakan dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia masih terus dilakukan perbaikan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak demi menjaga stabilitas perekonomian dan menggerakkan roda perekonomian negara.

Direktorat jenderal 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). Kepatuhan wajib pajak makin membaik meski dilanda dampak virus corona. Hal ini tercermin dari realisasi rasio kepatuhan pajak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) tahun 2020 sebesar 78%. Jumlah SPT Tahunan PPh 2020 yang diterima sampai akhir Desember tahun lalu sebanyak 14,76 juta SPT. Pencapaian pada tahun 2020 lebih baik dibandingkan dengan realisasi lima tahun sebelumnya.

Data Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sebesar 60%, wajib SPT PPh

2016 sejumlah 61%, wajib SPT PPh 2017 sebesar 73%, wajib SPT PPh 2018 sejumlah 71%, dan wajib SPT PPh 2019 yakni 73%. Adapun otoritas pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2020 sebesar 80% dari total 19 juta wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) badan maupun WP orang pribadi, termasuk WP karyawan.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Aktif	Tingkat Kepatuhan
2018	112.430	45.984	41%
2019	117.787	51.319	44%
2020	139.712	54.464	39%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat (2021)

Tingkat kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebesar 3% yang pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya sebesar 41% dan pada tahun 2019 tingkat kepatuhannya sebesar 44% tetapi, pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 5% yang pada tahun 2020 tingkat kepatuhannya sebesar 39%. Hal ini disebabkan karena pandemi covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 dan kondisi ekonomi saat ini yang sedang sulit menyebabkan masyarakat sulit untuk berperilaku patuh.

Dalam struktur penerimaan Negara, penerimaan pajak mempunyai peranan yang penting yaitu merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk melaksanakan pembangunan nasional, khususnya bidang ekonomi karena sebagian besar perekonomian suatu negara ditopang oleh penerimaan pajak. Oleh karena itu penerimaan negara dari sektor pajak diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Realisasi penerimaan pajak sesuai target juga selalu diharapkan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan nasional dan diharapkan dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Namun penerimaan pajak sampai saat ini masih belum sesuai target yang diharapkan.

Pengertian pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara berarti bahwa setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pengertian pajak yang bersifat memaksa berarti bahwa jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif, maka seseorang tersebut wajib untuk membayar pajaknya. Pengertian pajak tidak mendapat imbalan secara langsung berarti bahwa orang yang membayar pajak tidak langsung mendapat manfaat dari pajak yang dibayar tersebut.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini ialah *self-assessment system*. *Self-assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Menurut Mardiasmo (2016:7) *self-assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem perpajakan ini sangat memerlukan kejujuran dari wajib pajak dalam menghitung pajak terutang dan membayar serta melaporkan pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kunci dalam mendorong meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak (Terre, dkk. 2017). Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan waiib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam

menyetorkan kembali SPT secara tepat waktu, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem self-assessment, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak (Tiraada, 2013). Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Fikriningrum, 2012). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sari, 2015).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2014:196). Bila dihubungkan dengan bidang perpajakan, sosialisasi berarti suatu upaya oleh DJP untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan. Ditjen Pajak telah berupaya memberikan informasi dan edukasi tentang perpajakan melalui sosialisasi atau penyuluhan agar semakin dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak. Untuk mencapai hasil yang maksimal, kegiatan tersebut harus dilakukan secara efektif dan rutin.

Kepatuhan ditingkatkan juga melalui penerapan sanksi. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan tindakan yang diberikan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) terhadap kewajiban perpajakannya apabila sanksi perpajakan akan lebih memberatkan atau merugikan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus berarti suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Seorang fiskus memiliki kewajiban untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT).

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan uraian dan paparan latar belakang tersebut maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat”.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau peraturan yang diberikan (Handke & Barthauer, 2019). Menurut H.C Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* didefinisikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran, peraturan atau hukum. Kepatuhan tentang perpajakan berarti tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi seluruh aktivitas kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Kesadaran adalah bagian dari motivasi yang berasal dari diri sendiri dan motivasi yang berasal dari luar seperti dorongan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan sukarela. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan karena kesadaran merupakan faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self-assessment system*. Hasil penelitian Irmawati (2015) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikemukakan juga oleh Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta Chandra (2018) bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi yang diberikan dimaksud untuk memberikan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai perpajakan dan undang-undang yang terkait. Adanya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. Melalui sosialisasi masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP (Pratiwi dan Jati, 2020). Hal ini dikemukakan juga oleh Suarni dan Marlina (2018) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi lebih merugikannya. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Hal ini juga dikemukakan oleh Dewi dan Merkusiwati (2018) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus berarti suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus

yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Abdi, 2017). Hal ini juga dikemukakan oleh Pratiwi dan Jati (2020) bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat yang beralamat di Jalan Raya Puputan Nomor 13, Dangin Puri Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan patuh terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakan oleh wajib pajak. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Sari (2019) dengan menggunakan 5 skala likert dan 5 pertanyaan. Indikator yang digunakan adalah wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar, wajib pajak menghitung pajak dengan jumlah yang benar wajib pajak membayar pajak tepat pada waktunya, wajib pajak melaporkan pajak tepat pada waktunya, wajib pajak membayar kekurangan pajak penghasilan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Nurmalitasari (2019) dengan menggunakan 5 skala likert dan 5 pertanyaan. Indikator yang digunakan yaitu menyadari hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, membayar dan melaporkan pajak tepat waktu, memenuhi kewajiban pajak tanpa pengaruh orang lain, melakukan kepatuhan adalah kewajiban, pajak digunakan untuk membiayai sarana publik.

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan Ditjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan undang-undang yang terkait. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Jannah (2016) dengan menggunakan 5 skala likert dan 5 pertanyaan. Indikator yang digunakan yaitu penyelenggaraan sosialisasi, media sosialisasi, sosialisasi sebagai sarana motivasi, manfaat sosialisasi.

Sanksi perpajakan adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Suryawati (2018) dan Wibisono (2020) dengan menggunakan 5 skala likert dan 5 pertanyaan. Indikator yang digunakan yaitu sanksi diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak, sanksi harus dilaksanakan dengan tegas, sanksi yang diberikan harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan, semakin berat sanksi, semakin patuh membayar pajak.

Pelayanan fiskus adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Penelitian ini mengadopsi kuesioner Suryawati (2018) dengan menggunakan 5 skala likert dan 6 pertanyaan. Indikator yang digunakan yaitu petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, petugas pajak tanggap atas keluhan dan kesulitan wajib pajak, petugas pajak memberikan informasi dengan jelas, petugas pajak mengarahkan tanpa mempengaruhi wajib pajak, fasilitas lain yang disediakan kantor pajak dalam hal

pelayanan, kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang tercatat pada tahun 2020 di KPP Pratama Denpasar Barat yaitu 139.712 orang wajib pajak. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling* dengan rumus slovin dengan taraf toleransi kesalahan sebesar 10%.

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = batas toleransi (*error tolerance*)

$$n = \frac{139.712}{1+139.712(0,10^2)} = 99,9 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 sampel dari wajib pajak orang pribadi.

Analisis Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Data diolah dengan bantuan SPSS. Rumus regresi linier berganda adalah:

$$KP = \alpha + \beta_1KWP + \beta_2SSP + \beta_3SP + \beta_4PF + e \dots \dots \dots (2)$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 2
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	17,00	25,00	21,5200	2,26292
SSP	100	15,00	25,00	21,0200	2,34404
SP	100	11,00	25,00	19,3200	3,02808
PF	100	18,00	30,00	25,8100	2,90487
KP	100	16,00	25,00	21,7600	2,15613
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Diolah (2021)

Penelitian ini sudah memenuhi Uji Instrumen diantaranya Uji Validitas yang memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari pada 0,3 sehingga pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dinyatakan valid dan Uji Reliabilitas yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan adalah sudah reliabel. Penelitian ini juga sudah memenuhi Uji Asumsi Klasik diantaranya Uji Normalitas yang memiliki nilai signifikansi 0,085 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, Uji Multikolinearitas yang memiliki nilai tolerance semua variabel lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi ganda (multikolinieritas) antar variabel bebas, dan Uji Heteroskedastisitas yang memiliki nilai signifikansi seluruh variabel bebas adalah lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Model regresi ini sudah layak uji ditandai dengan hasil uji F dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *adjusted R²* sebesar 0,333 yang berarti

33,3% variabel dependen kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independent yang meliputi kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sedangkan sisanya 66,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model atau penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,595	1,936		4,955	,000
	KWP	,540	,104	,566	5,186	,000
	SSP	,131	,102	,142	1,280	,204
	SP	,035	,068	,049	,513	,609
	PF	-,111	,083	-,150	-1,340	,183

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Data Diolah (2021)

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

$$KP = 9,595 + 0,540 KWP + 0,131 SSP + 0,035 SP - 0,111 PF$$

1. Nilai koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,540 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₁ diterima.
2. Nilai koefisien sosialisasi perpajakan sebesar 0,131 dengan nilai signifikansi sebesar 0,204 lebih besar dari 0.05 yang berarti sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₂ ditolak.
3. Nilai koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,035 dengan nilai signifikansi sebesar 0,609 lebih besar dari 0.05 yang berarti sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₃ ditolak.
4. Nilai koefisien pelayanan fiskus sebesar -0,111 dengan nilai signifikansi sebesar 0,183 lebih besar dari 0.05 yang berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₄ ditolak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien 0,540 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₁ diterima. Dalam teori kepatuhan (*compliance theory*), kesadaran wajib pajak merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari dalam diri individu itu sendiri dimana kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya dengan sukarela. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang membayar dan melaporkan kewajibannya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila wajib pajak sadar akan kewajibannya maka akan semakin patuh wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini terjadi karena kesadaran wajib pajak merupakan bentuk

partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara dan penundaan pembayaran pajak akan sangat merugikan negara dan berdampak terhambatnya pembangunan negara. Sebaliknya, jika kesadaran wajib pajak menurun, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun. Hasil ini didukung oleh penelitian Liron (2019), Siahaan dan Halimatusyahdiah (2018), Irmawati (2015), Dewi dan Merkusiwati (2018), dan Chandra (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien 0,131 dengan nilai signifikansi sebesar 0,204 lebih besar dari 0.05 yang berarti sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 ditolak. Dalam teori kepatuhan (*compliance theory*), sosialisasi perpajakan merupakan bagian dari motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar diri individu wajib pajak dimana sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Ditjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha. Dalam penelitian ini sosialisasi perpajakan yang diberikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya karena wajib pajak sudah memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kewajiban perpajakannya sehingga dengan diadakannya atau tidak diadakannya sosialisasi tidak mempengaruhi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Tetapi, petugas pajak juga tetap bisa meningkatkan kualitas sosialisasinya, karena dengan adanya sosialisasi dapat memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar meningkatkan pemahaman masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian Azhari (2017), Siahaan dan Halimatusyahdiah (2018), Chandra (2018), dan Veronica (2015) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien 0,035 dengan nilai signifikansi sebesar 0,609 lebih besar dari 0.05 yang berarti sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 ditolak. Dalam teori kepatuhan (*compliance theory*), sanksi perpajakan merupakan bagian dari motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar diri individu wajib pajak dimana sanksi perpajakan adalah konsekuensi yang harus ditanggung oleh wajib pajak apabila tidak memenuhi kewajibannya. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa. Dengan diberikan sanksi pajak ini dimaksud untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana apabila sanksi perpajakan ditambahkan atau dikurangkan, wajib pajak yang patuh akan tetap patuh sedangkan wajib pajak yang tidak patuh akan tetap tidak patuh. Hal ini dapat terjadi karena ada atau tidaknya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar tidak membuat wajib pajak menjadi jera untuk tidak mengulangi pelanggaran kembali karena jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran dalam dirinya sendiri maka sanksi yang diberikan bagi

wajib pajak yang melanggar tetap tidak membuat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil ini didukung oleh penelitian Andinata (2015) dan Chandra (2018), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis data menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien (-0,111) dengan nilai signifikansi sebesar 0,183 lebih besar dari 0.05 yang berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_4 ditolak. Dalam teori kepatuhan (*compliance theory*), pelayanan fiskus merupakan bagian dari motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar diri individu wajib pajak dimana pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak menjadi tolak ukur bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak merasa belum mendapatkan manfaat dan pelayanan yang cukup baik dari pihak fiskus. Kondisi ini juga disebabkan karena tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan sudah cukup baik sehingga wajib pajak tidak membutuhkan bantuan dari petugas fiskus dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak dapat melakukannya dengan sendiri sesuai dengan *self-assessment system*. Hasil ini didukung oleh penelitian Azhari (2017), Siahaan dan Halimatusyahdiah (2018), Chandra (2018), dan Sari (2017) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat. Sedangkan Sosialisasi perpajakan, Sanksi perpajakan, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Adapun keterbatasan dan saran dalam penelitian ini adalah penelitian ini hanya menggunakan empat variabel yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel independen lain seperti pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, tarif pajak, penerapan e-filling, dan lain-lain. Penelitian ini hanya dilakukan pada 100 orang wajib pajak orang pribadi sebagai responden dan proses pengumpulan data dilakukan hanya pada satu tempat wilayah yaitu KPP Pratama Denpasar Barat. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mampu memperluas wilayah jangkauan penelitian dan menambah jumlah responden agar lebih mampu menginterpretasikan apa saja yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Rezan. 2017. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Andinata, Monica Claudia. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rangkut. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Surabaya.

- Azhari, K Ahmad. 2017. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Jakarta.
- Beloan, 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.
- Chandra, Kevin. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisai Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Surakarta). Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Dewi, Luh Putu Santi Krisna., dan Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.2. Februari* (2018).
- Faizin, Mochammad Rizza. 2016. Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No. 1* 2016.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Syafruddin, Muchamad. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM Program SPSS 23. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Handke, L., & Barthauer, L. (2019). Heider (1958): The Psychology of Interpersonal Relations (pp. 259–262). https://doi.org/10.1007/978-3-658-21742-6_59.
- Irmawati, Agnes Shopia. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Jakarta.
- Jannah, Shofuro Zahrotul. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta). Skripsi. Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2019. Informasi APBN 2019. www.kemenkeu.go.id. 15 Oktober 2020
- Liron, Leoni Noviansi. 2019. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nugraheni, Agustina Dewi. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurmalitasari, Febbie. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sistem Administratif Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor

- Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. Denpasar.
- Pratiwi, Putu Eka Mas., dan Jati, I Ketut. 2020. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Fiskus dan Minat Penerapan E-Filling pada Kepatuhan WPOP. E-Jurnal Akuntansi Vol. 30 No. 3 Maret 2020.
- Sari, Arinta Wulan. 2015. Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kapanren. *Journal Riset Mahasiswa Accounting (JRMA)*.
- Sari, Putu Mira Ary Kusuma. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Barat. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. Denpasar.
- Sari, Viega Ayu Permata. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 6, Nomor 2, Februari 2017*.
- Siahaan, Stefani., dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Vol.8 No. 1 Februari 2018*.
- Suarni dan Marlina. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tarif Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, Ni Putu Sri. 2018. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang di KPP Pratama Denpasar Timur. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. Denpasar.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013*.
- Veronica, Aldeya. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jom. FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015*.
- Wibisono, Inigo Haryo. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro). Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta.