
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR**

Ni Nyoman Trinita Windari¹
I Gede Cahyadi Putra²
Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: gdcahyadi@unmas.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of tax service employees, taxpayer knowledge, taxpayer awareness, level of trust in the government and legal systems, and the application of e-filing on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Tax Service Office. The population in this study was 59,360 who were active individual taxpayers at the East Denpasar Pratama Tax Service Office. The sample in this study amounted to 100 respondents using the Slovin formula and determined based on the incidental sampling method. The primary data collection method used a questionnaire, while the secondary data was a database obtained from the East Denpasar Pratama Tax Service Office. The analysis technique used is multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that the variable of taxpayer knowledge and taxpayer awareness has a positive effect on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Pratama Tax Service Office. The variable of tax service employees, the level of trust in the government and legal systems, as well as the application of e-filing have no effect on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Pratama Tax Service Office.

Keywords: Tax Employee Service, Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness, Trust Level in Government System and Law, Implementation of E-Filing, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan nasional di Indonesia diiringi dengan pembiayaan belanja negara yang seiring dengan berjalannya waktu semakin bertambah, yang dapat dilihat dari bertambahnya fasilitas dalam negeri (Putri, 2018). Pembangunan nasional adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan nasional (Wahyuni, 2020). Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi di Indonesia yang dicatatkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, yakni mencapai 1.865,7 Triliun Rupiah di tahun 2020 (www.kemenkeu.go.id). Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang 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 (www.kemenkeu.go.id). Oleh karenanya, seluruh masyarakat yang menurut undang-undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Wahyuni, 2020). Semakin besar pendapatan pajak yang diterima akan semakin menguatkan Indonesia dalam pembangunan nasional, mulai dari pendidikan, kesehatan masyarakat, fasilitas umum, sampai belanja untuk pertahanan negara (Putri, 2018).

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

pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Pelaksanaan dalam mematuhi membayar pajak terdapat dua faktor yang mempengaruhinya, yakni faktor internal dan faktor eksternal (Indrayani, 2018). Faktor internal yakni faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak itu sendiri yang mendorong dalam menjalankan kepatuhan membayar pajak, seperti pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Sebaliknya, faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar diri wajib pajak itu sendiri, seperti pelayanan pegawai pajak, perkembangan teknologi dalam perpajakan yakni *e-filling*.

Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak yakni meningkatkan pelayanan pegawai pajak. Perasaan puas dan senang atas pelayanan dari sektor pajak yang telah dilakukan oleh petugas pajak maupun pemerintah dapat memotivasi wajib pajak, dan meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kegiatan pajaknya yang berdampak pada peningkatan penerimaan negara (Juliantara, dkk., 2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrayani (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang kurang akan pengetahuan peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Putri, 2018). Melalui pendidikan formal dan non formal para wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan tentang perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran merupakan unsur yang dimiliki manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain dari adanya motivasi wajib pajak. Pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung menghindari pembayaran pajak karena masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul tak lain dari dalam diri wajib pajak itu sendiri (Putri, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Artha (2017) dan Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum merupakan hal yang penting dalam membantu penerimaan negara, dimana pemerintah seharusnya jujur serta bertanggung jawab atas pungutan pajak. Faktanya tidak semua pemerintah bersih, dalam artian sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data terkait dengan Surat Pemberitahuan wajib pajak (Adhimatra, dkk., 2018). Contohnya kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

E-filling merupakan sistem penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang

ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (Apriani, 2018). Dengan meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan yang memudahkan para wajib pajak untuk memperkecil biaya, waktu serta tenaga yang dibutuhkan untuk memproses dan melaporkan SPT ke kantor pelayanan pajak secara tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Kesuma (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Apriani (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur adalah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan (Putri, 2018). Luasnya cakupan wilayah kerja menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar lebih banyak dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak lainnya di Denpasar. Menurut data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung menurun dari tahun 2018 sampai tahun 2020. Hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi di wilayah Denpasar Timur. Berikut disajikan Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari tahun 2018 sampai 2020 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Periode 2018-2020

| Tahun | Jumlah WP OP Terdaftar Wajib SPT | Jumlah Realisasi SPT | Tingkat Kepatuhan (%) |
|--------------|---|-----------------------------|------------------------------|
| 2018 | 44.775 | 39.908 | 89.13% |
| 2019 | 46.723 | 40.741 | 87.20% |
| 2020 | 59.360 | 43.147 | 72.69% |

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2021)

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terus menurun tersebut diduga disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu kurangnya kualitas pelayanan dari sektor pajak yang telah dilakukan oleh pegawai pajak, kurangnya pengetahuan dalam menggunakan sistem *e-filling*, rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi yang cenderung menghindari pembayaran pajak, serta kurangnya tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan terhadap aturan pertama kali dipublikasikan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963, salah satu dari beberapa eksperimen psikolog terkenal pada abad ke 20. Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Nurdin, dkk., 2020).

Teori kepatuhan yang dikemukakan menurut Tyler pada tahun 1973 dalam Wahyuni (2020) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan terhadap suatu hukum, yakni instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-

perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif yakni berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral serta berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti seseorang akan mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti seseorang akan mematuhi peraturan dikarenakan otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Pemerintah Indonesia telah mengatur segala peraturan perpajakan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut mengindikasikan untuk adanya kepatuhan pada setiap individu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Ungkapan teori di atas mengacu kepada teori kepatuhan yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) merupakan suatu perilaku seseorang untuk mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan untuk diimplementasikan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pemerintah sangat berperan penting dalam hal mempengaruhi para wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya dengan berbagai peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan berkaitan dengan upaya yang dilakukan pemerintah seperti pelayanan pegawai pajak yang ramah dan memberikan arahan yang mudah dimengerti, menambah pengetahuan masyarakat melalui penyuluhan, sosialisasi, pendidikan formal maupun non formal dalam hal peraturan perpajakan, memberi kemudahan dalam hal menjalankan kewajiban para wajib pajak seperti *e-filing* yang kemudian akan meningkatkan kesadaran dalam diri wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang ada serta menambah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan dan hukum apabila memberi dampak positif bagi negara dan kesejahteraan rakyatnya.

Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada teori kepatuhan (*compliance theory*), pelayanan pegawai pajak berkaitan dengan komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) yang berarti seseorang akan mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan. Kemampuan pegawai pajak dalam berinteraksi dengan baik, jelas, ramah, adil, tegas dan memberikan rasa aman kepada wajib pajak merupakan hal-hal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Indrayani (2018), menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Artha (2017) juga menunjukkan hal yang sama, bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada teori kepatuhan (*compliance theory*), pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*). Komitmen normatif melalui moralitas personal berpengaruh pada tingkat

pengetahuan dari seorang wajib pajak dikarenakan mengerti bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban hukum yang harus dipatuhi setiap warga negara. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Artha (2017) juga menunjukkan hal yang sama, yakni variabel pengetahuan perpajakan PPh pasal 21 berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₂ : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Teori kepatuhan lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Berdasarkan pada teori kepatuhan (*compliance theory*), kesadaran wajib pajak berkaitan dengan komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*). Komitmen normatif melalui moralitas personal disini berkaitan dengan peran aktif pemerintah untuk mempengaruhi masyarakatnya sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, baik dilakukan dengan cara penyuluhan, sosialisasi, pendidikan formal maupun non formal tentang perpajakan agar kesadaran masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya meningkat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Sakti (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₃ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada teori kepatuhan (*compliance theory*), tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berkaitan dengan komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) yang berarti seorang wajib pajak akan mematuhi hukum yang berlaku dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Ketidakpercayaan wajib pajak terhadap politisi terkemuka akan mempengaruhi kemauan membayar pajak yang memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara berkurang. Peran campur tangan pemerintah dalam memberikan manfaat bagi negara dan kesejahteraan masyarakat dari suatu pemungutan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan hukum yang berlaku. Hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keempat yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₄ : Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada teori kepatuhan (*compliance theory*), penerapan *e-filling* berkaitan dengan komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) yang berarti seorang wajib pajak akan mematuhi hukum yang berlaku dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Teori kepatuhan lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku

kepatuhan seorang individu. Peran aktif pemerintah dalam hal memberi kemudahan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kesuma (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh Pradnyani (2016) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kelima yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₅ : Penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Kapten Tantular No. 4 Denpasar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur digunakan sebagai tempat penelitian karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki cukup banyak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar serta penggunaan *e-filling* dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak lainnya di Denpasar serta memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menurun pada tahun 2018 sampai tahun 2020. Terdapat 59.360 orang wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada tahun 2020. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dengan kriteria sampel yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi efektif di KPP Pratama Denpasar Timur yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, dengan menggunakan rumus slovin sehingga didapat 100 orang responden sebagai sampel. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana para wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan cara melihat dimensi kesanggupan dari seorang wajib pajak untuk memenuhi suatu kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti menghitung pajak terutang dengan tepat waktu tiap bulannya, memenuhi kewajiban jika memiliki tunggakan utang pajak, serta bersedia dilakukan pemeriksaan pajak dan membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Kesuma (2018), yaitu: kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam penghitungan pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran pajak terutang, kepatuhan untuk menyampaikan SPT secara tepat waktu. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Pelayanan pegawai pajak adalah jasa yang diberikan langsung oleh pegawai pajak untuk melayani para wajib pajak, sehingga dengan pelayanan baik yang diberikan mampu menumbuhkan rasa percaya. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan pegawai pajak dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Wahyuni (2020), yaitu: sikap pegawai pajak, cara pegawai melayani wajib pajak, pemberian informasi kepada wajib pajak. Pengukuran variabel pelayanan pegawai pajak menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Pengetahuan Wajib pajak merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh para wajib pajak yang berkenaan tentang perpajakan. Misalnya mengetahui cara menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajaknya dengan benar dan nantinya dikaitkan dengan

pemenuhan kewajiban perpajakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan wajib pajak dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Wahyuni (2020), yaitu: pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak, pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, pengetahuan tentang sanksi pajak jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan peraturan pajak melalui sosialisasi. Pengukuran variabel pengetahuan wajib pajak menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana para wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. wajib pajak yang sadar akan kewajibannya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku. Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Putri (2018), yaitu: pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar, pajak yang dibayarkan wajib pajak dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara, membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara. Pengukuran variabel kesadaran wajib pajak menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Kepercayaan yakni sesuatu yang diharapkan dari kejujuran yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Putri (2018), yaitu: kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap politisi, kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat. Pengukuran variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

E-filling adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun. Indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan *e-filling* dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Apriani (2018), yaitu: sistem *e-filling* dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT, penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dimana saja dan kapan saja, data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian SPT, tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR). Pengukuran variabel penerapan *e-filling* menggunakan skala likert 5 poin, dengan arti: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), angka 2 = Tidak Setuju (TS), angka 3 = Kurang Setuju (KS), angka 4 = Setuju (S), angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan berikut:

$$KWPOP = \alpha + \beta_1PPP + \beta_2PWP + \beta_3KWP + \beta_4TKSPH + \beta_5PEF + e \dots\dots\dots (1)$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Frekuensi

Tabel 1
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWPOP)

| Ukuran | Jawaban Responden (%) | Rerata |
|--------|-----------------------|--------|
|--------|-----------------------|--------|

| | | STS | TS | KS | S | SS | (Mean) |
|--|--|-----|----|-----|------|------|-------------|
| KWPOP.1 | Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). | | | 2,0 | 25,0 | 73,0 | 4,71 |
| KWPOP.2 | Wajib pajak selalu menghitung kewajiban pajak terutangnya. | | | 1,0 | 27,0 | 72,0 | 4,71 |
| KWPOP.3 | Wajib pajak selalu membayar kewajiban pajak terutangnya. | | | 1,0 | 27,0 | 72,0 | 4,71 |
| KWPOP.4 | Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu sebelum batas akhir. | | | 1,0 | 24,0 | 75,0 | 4,74 |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWPOP) | | | | | | | 4,72 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 1 kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,72, artinya bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (KWPOP.1) sebesar 4,71 yang berarti bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur sudah patuh dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (KWPOP.2) sebesar 4,71, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah patuh dengan selalu menghitung kewajiban pajak terutangnya. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (KWPOP.3) sebesar 4,71, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pajak Pratama Denpasar Timur sudah patuh dengan selalu membayar kewajiban pajak terutangnya. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 4 (KWPOP.4) sebesar 4,74, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah patuh dengan selalu menyampaikan SPT secara tepat waktu.

Tabel 2
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Pelayanan Pegawai Pajak (PPP)

| Ukuran | | Jawaban Responden (%) | | | | | Rerata (Mean) |
|--------------------------------------|--|-----------------------|-----|-----|------|------|---------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| PPP.1 | Pegawai pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak. | | | | 30,0 | 70,0 | 4,70 |
| PPP.2 | Pegawai pajak cepat dan tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak. | | 1,0 | 1,0 | 30,0 | 68,0 | 4,65 |
| PPP.3 | Pegawai pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah untuk dimengerti oleh wajib pajak dan memberikan solusi yang tepat. | | | | 31,0 | 69,0 | 4,69 |
| Pelayanan Pegawai Pajak (PPP) | | | | | | | 4,68 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 2 pelayanan pegawai pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,68, artinya bahwa pelayanan pegawai

pajak di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (PPP.1) sebesar 4,70, yang berarti bahwa pegawai pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (PPP.2) sebesar 4,65, yang berarti bahwa pegawai pajak di KPP Pratama Denpasar Timur rata-rata sudah cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (PPP.3) sebesar 4,69, yang berarti bahwa pegawai pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah untuk dimengerti oleh wajib pajak sehingga dapat memberikan solusi yang tepat bagi wajib pajak.

Tabel 3
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Pengetahuan Wajib Pajak (PWP)

| Ukuran | | Jawaban Responden (%) | | | | | Rerata (Mean) |
|--------------------------------------|---|-----------------------|-----|-----|------|------|---------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| PWP.1 | Wajib pajak mengetahui untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak harus mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ada. | | | | 29,0 | 71,0 | 4,71 |
| PWP.2 | Wajib pajak mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, maka wajib pajak akan membayar pajak tepat waktu. | | | 2,0 | 23,0 | 75,0 | 4,73 |
| PWP.3 | Wajib pajak memahami dengan baik Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP) serta tarif pajak yang berlaku. | | | 5,0 | 27,0 | 68,0 | 4,63 |
| PWP.4 | Wajib pajak mengetahui dan memahami sanksi yang akan diterima apabila melanggar pajak. | | | 4,0 | 27,0 | 69,0 | 4,65 |
| PWP.5 | Pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan didapat dari hasil sosialisasi oleh KPP Pratama Denpasar Timur | | 2,0 | 2,0 | 29,0 | 67,0 | 4,61 |
| Pengetahuan Wajib Pajak (PWP) | | | | | | | 4,67 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 3 pengetahuan wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,67, artinya bahwa pengetahuan wajib pajak di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (PWP.1) sebesar 4,71, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah mengetahui untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak harus mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ada. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (PWP.2) sebesar 4,73, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, maka wajib pajak akan membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (PWP.3) sebesar 4,63, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah memahami dengan baik Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP) serta tarif pajak yang berlaku. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 4 (PWP.4) sebesar 4,65, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah mengetahui dan memahami sanksi yang akan diterima apabila melanggar pajak. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 5 (PWP.5) sebesar 4,61, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP

Pratama Denpasar Timur mendapat pengetahuan tentang peraturan perpajakan dari hasil sosialisasi oleh KPP Pratama Denpasar Timur.

Tabel 4
Deskripsi persepsi responden variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP)

| Ukuran | | Jawaban Responden (%) | | | | | Rerata (Mean) |
|------------------------------------|---|-----------------------|-----|-----|------|------|---------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| KWP.1 | Wajib pajak menyadari bahwa pajak adalah sumber dana terbesar bagi negara. | | 2,0 | 3,0 | 29,0 | 66,0 | 4,59 |
| KWP.2 | Wajib pajak menyadari bahwa pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. | | 1,0 | 2,0 | 31,0 | 66,0 | 4,62 |
| KWP.3 | Wajib pajak menyadari bahwa penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara. | | 2,0 | 6,0 | 29,0 | 63,0 | 4,53 |
| KWP.4 | Wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara. | | | 4,0 | 34,0 | 62,0 | 4,58 |
| Kesadaran Wajib Pajak (KWP) | | | | | | | 4,58 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 4 kesadaran wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,58, artinya bahwa kesadaran wajib pajak di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (KWP.1) sebesar 4,59, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah sadar bahwa pajak adalah sumber dana terbesar bagi negara. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (KWP.2) sebesar 4,62, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah sadar bahwa pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (KWP.3) sebesar 4,53, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah sadar bahwa penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 4 (KWP.4) sebesar 4,58, yang berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah sadar bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara.

Tabel 5
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum (TKSPH)

| Ukuran | | Jawaban Responden (%) | | | | | Rerata (Mean) |
|---------|---|-----------------------|-----|------|------|------|---------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| TKSPH.1 | Sistem pemerintahan yang ada sudah berjalan dengan baik. | 1,0 | 1,0 | 5,0 | 44,0 | 49,0 | 4,39 |
| TKSPH.2 | Sistem hukum yang dijalankan pemerintah sudah baik. | 1,0 | 1,0 | 8,0 | 38,0 | 52,0 | 4,39 |
| TKSPH.3 | Keinginan untuk membayar pajak karena politisi dan wakil rakyat sudah menjalankan fungsi dan wewenangnya dengan baik. | 3,0 | 3,0 | 13,0 | 36,0 | 45,0 | 4,17 |

| | | | | | | | |
|---|--|-----|--|-----|------|------|-------------|
| TKSPH.4 | Kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat. | 1,0 | | 4,0 | 43,0 | 52,0 | 4,45 |
| Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum (TKSPH) | | | | | | | 4,35 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 5 kesadaran wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,35, artinya bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (TKSPH.1) sebesar 4,39, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah percaya bahwa sistem pemerintahan yang ada sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (TKSPH.2) sebesar 4,39, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah percaya bahwa hukum yang dijalankan pemerintah sudah baik. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (TKSPH.3) sebesar 4,17, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah percaya bahwa politisi dan wakil rakyat sudah menjalankan fungsi dan wewenangnya dengan baik sehingga memiliki keinginan untuk membayar pajak. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 4 (TKSPH.4) sebesar 4,45, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur sudah percaya bahwa pemungutan pajak dialokasikan kembali ke rakyat.

Tabel 6
Deskripsi Persepsi Responden Variabel Penerapan *E-filling* (PEF)

| Ukuran | | Jawaban Responden (%) | | | | | Rerata (Mean) |
|---|---|-----------------------|----|-----|------|------|---------------|
| | | STS | TS | KS | S | SS | |
| PEF.1 | Sistem penyampaian <i>e-filling</i> yang mudah mendorong wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu. | | | | 33,0 | 67,0 | 4,67 |
| PEF.2 | Dengan diterapkan sistem <i>e-filling</i> , wajib pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dimana dan kapanpun wajib pajak berada asal terhubung dengan internet. | | | 1,0 | 28,0 | 71,0 | 4,70 |
| PEF.3 | Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> , data yang wajib pajak sampaikan selalu lengkap karena adanya validasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). | | | | 31,0 | 69,0 | 4,69 |
| PEF.4 | Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> , tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui <i>Account Representative</i> (AR). | | | 1,0 | 26,0 | 73,0 | 4,72 |
| Penerapan <i>E-filling</i> (PEF) | | | | | | | 4,70 |

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden seperti pada Tabel 6 penerapan *e-filling* mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,70, artinya bahwa penerapan *e-filling* di persepsikan tinggi oleh responden. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 1 (PEF.1) sebesar 4,67, yang berarti bahwa sistem *e-filling* di KPP Pratama Denpasar Timur sudah mudah sehingga mendorong wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 2 (PEF.2) sebesar 4,70, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak orang pribadi dalam menerapkan sistem *e-filling* di KPP Pratama Denpasar Timur dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara cepat, aman,

dimana saja dan kapan saja wajib pajak berada asal terhubung dengan internet. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 3 (PEF.3) sebesar 4,69, yang berarti bahwa sistem *e-filling* di KPP Pratama Denpasar Timur terdapat validasi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) sehingga data yang wajib pajak sampaikan selalu lengkap. Berdasarkan nilai mean dari pernyataan 4 (PEF.4) sebesar 4,72, yang berarti bahwa rata-rata wajib pajak orang pribadi dalam menerapkan sistem *e-filling* di KPP Pratama Denpasar Timur tidak merepotkan karena dokumen pelengkap tidak perlu dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua indikator pada penelitian ini yang terdiri dari item-item pertanyaan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, serta penerapan *e-filling* adalah valid, karena nilai *pearson correlation* untuk masing-masing pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari 0,3 sehingga pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dinyatakan valid. Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel, karena keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,70 sehingga layak digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas yang diteliti dengan menggunakan uji *one sample kolmogorov – smirnov* dengan angka *unstandardized residual* pada kolom *asympt. sig. (2-tailed)* sebesar 0,058 yang mana lebih besar dari 0,05 (5%) yang berarti data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan pada hasil uji multikolinearitas yang diteliti menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas tidak kurang dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas. Berdasarkan pada hasil uji heteroskedastisitas yang diteliti menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan pada hasil uji F yang diteliti menunjukkan bahwa nilai F sebesar 17,236 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa Pelayanan Pegawai Pajak (PPP), Pengetahuan Wajib Pajak (PWP), Kesadaran Wajib Pajak (KWP), Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum (TKSPH), dan Penerapan *E-filling* (PEF) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWPOP) dalam membayar pajak. Berdasarkan pada hasil uji koefisien determinasi yang diteliti menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,451 atau 45,1%. Artinya bahwa variasi dari Y yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi mampu dijelaskan sebesar 45,1% oleh variabel pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, dan penerapan *e-filling* sedangkan sisanya 54,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Berdasarkan hasil uji t yang diteliti, dapat dijelaskan:

- 1) Nilai pada variabel pelayanan pegawai pajak menunjukkan nilai t sebesar -0,487 dengan nilai signifikansi sebesar 0,628 lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis pertama yang menyatakan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak.
- 2) Nilai pada variabel pengetahuan wajib pajak menunjukkan nilai t sebesar 3,502 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kedua yang

menyatakan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.

- 3) Nilai pada variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai t sebesar 2,112 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.
- 4) Nilai pada variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum menunjukkan nilai t sebesar -0,699 dengan nilai signifikansi sebesar 0,486 lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis keempat yang menyatakan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak.
- 5) Nilai pada variabel penerapan *e-filling* menunjukkan nilai t sebesar 0,748 dengan nilai signifikansi sebesar 0,456 lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis kelima yang menyatakan penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak.

Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Pelayanan pegawai pajak ialah jasa yang diberikan langsung oleh pegawai dari kantor pelayanan pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Temuan hasil penelitian yang digambarkan oleh jawaban responden pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur sudah baik dalam hal sikap dan cara melayani wajib pajak, seperti ketika wajib pajak yang baru datang ke KPP kebingungan harus melakukan apa, maka salah satu pegawai akan datang menghampiri untuk membantu. Pemberian informasi oleh pegawai pajak juga mudah dimengerti oleh wajib pajak, salah satunya kesulitan dalam hal melakukan pembayaran dan pelaporan SPT secara online. Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Pelayanan pegawai pajak belum dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh faktor internal yang datang dari dalam diri wajib pajak seperti motivasi, pengetahuan perpajakan maupun kesadaran wajib pajak. Meningkatkan sosialisasi akan pentingnya membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi yang baru terdaftar dan mempertahankan motivasi wajib pajak orang pribadi yang telah lama terdaftar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrayani (2018) yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Temuan hasil penelitian yang digambarkan oleh jawaban responden pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak dalam hal cara mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sudah tinggi. Pengetahuan akan PTKP, PKP, dan tarif pajak, hak dan kewajiban wajib pajak, sanksi serta peraturan perpajakan juga tinggi. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi benar adanya dipengaruhi oleh faktor internal, yakni pengetahuan wajib pajak. Tingginya pengetahuan wajib pajak juga akan

mempengaruhi motivasi wajib pajak yang pada akhirnya akan patuh dalam kewajibannya membayar pajak. Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dalam hal sosialisasi juga berpengaruh dalam memotivasi wajib pajak untuk selalu patuh akan peraturan yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Artha (2017) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Wahyuni (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Temuan hasil penelitian yang digambarkan oleh jawaban responden pada Tabel 4 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden wajib pajak orang pribadi sadar akan sumber pendapatan terbesar negara datang dari pajak, pembayaran pajak dapat menunjang pembangunan negara, penundaan dan pembayaran pajak yang tidak sesuai dapat merugikan negara. Hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh salah satu faktor internal yang datang dari dalam diri wajib pajak, yakni kesadaran wajib pajak. Tingginya kesadaran wajib pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak yang pada akhirnya akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Peran pemerintah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur disini juga sangat penting dalam hal memberi sosialisasi kepada masyarakat, sehingga para wajib pajak akan semakin sadar akan pentingnya membayar pajak dapat menunjang kehidupan negara yang sejahtera. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakti (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Temuan hasil penelitian yang digambarkan oleh jawaban responden pada Tabel 5 menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum belum bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah motivasi yang datang dari dalam diri wajib pajak tersebut. Pengetahuan perpajakan ataupun kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor internal dari wajib pajak juga mempengaruhi keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Disinilah peran pemerintah untuk gencar dalam melakukan sosialisasi akan pentingnya membayar pajak untuk kemajuan negara, sehingga motivasi, pengetahuan serta kesadaran dalam diri wajib pajak dapat terbentuk yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) yang menunjukkan

bahwa variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Temuan hasil penelitian tersebut dapat digambarkan oleh jawaban responden pada Tabel 6 yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* sudah baik dan sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan mudah. Hipotesis kelima (H_5) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Penerapan *e-filling* yang sudah sangat mudah untuk dioperasikan belum dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam membayar pajak karena yang mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam memnuhi kewajibannya adalah motivasi yang datang dari dalam diri wajib pajak tersebut. Motivasi itu akan tumbuh apabila sosialisasi akan pentingnya membayar pajak dan pengetahuan perpajakan terus di tingkatkan baik secara formal (seminar, sekolah) maupun nonformal (radio, televisi, media sosial). Motivasi yang tinggi akan menciptakan kesadaran yang tinggi wajib pajak untuk selalu mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriani (2018) yang menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kesuma (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan pegawai pajak, Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum dan Penerapan *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan Pengetahuan wajib pajak dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan dan saran, yakni bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan cara mempertahankan sosialisasi akan pentingnya membayar pajak guna menjaga konsistensi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang telah lama terdaftar. Menciptakan motivasi, kesadaran, dan pengetahuan perpajakan dengan cara meningkatkan sosialisasi kepada wajib pajak orang pribadi terdaftar baru guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajibannya. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti sanksi pajak, dan motivasi wajib pajak. Menambah variasi indikator dalam kuesioner penelitian pada variabel pelayanan yang sekiranya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti fasilitas parkir, cara satpam melayani wajib pajak, dan kebersihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhimatra, A. G. W., & Noviyari, N. 2018. Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol 25, No. 1, pp. 717-744.

- Apriani, N. W. H. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-filling, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Artha, I. G. T. 2017. *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPh Pasal 21 dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- 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.
- Indrayani, N. N. S. 2018. *Pengaruh Penerapan E-filling, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Juliantara, I. G. R., & Setiawan, P. E. 2017. Kemudahan Pengisian SPT, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 20, No. 3, pp. 1734-1761
- Kementerian Keuangan. 2013. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diunduh pada tanggal 12 Juni 2021, <https://kemenkeu.go.id/sites/default/files/uu-kup%20mobile.pdf>.
- Kesuma, I. D. D. A. 2018. *Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak pratama Gianyar*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Nurdin, E., Labangu, Y. L., & Amalia, R. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay (Studi Kasus pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2.
- Pradnyani, N. P. H. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar
- Putri, L. O. U. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Putri, N. P. D. O. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Sakti, I. M. 2019. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.
- Wahyuni, I. P. 2020. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar.