

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN,  
MOTIVASI WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PRLAYANAN PAJAK  
PRATAMA BADUNG UTARA**

**Ni Wayan Anita Febriyanti<sup>1</sup>**  
**I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>2</sup>**  
**I Made Sudiartana<sup>3</sup>**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*

**Email: [anita.febriyanti216@gmail.com](mailto:anita.febriyanti216@gmail.com)**

***Abstract***

*This study aims to examine the effect of service quality variables, tax sanctions, taxpayer motivation, tax socialization and tax understanding on individual taxpayer compliance. The population of this research is 95,542 individual taxpayers registered at KPP Pratama North Badung. The sample used was 100 respondents who were determined based on the accidental sampling method using the Slovin formula. The primary data collection method used a questionnaire while the secondary data was obtained from the KPP Pratama North Badung database. The data analysis techniques used are Descriptive Statistical Analysis, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Model Feasibility Test. While the data quality test used is the Validity Test and Reliability Test. The results showed that the variables of service quality, while tax sanctions, taxpayer motivation, and tax socialization had no effect on individual taxpayer compliance at North Badung Tax Office, and tax understanding had a positive effect on individual taxpayer compliance at North Badung Tax Office.*

***Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Motivation, Tax Socialization, Tax Understanding, Taxpayer Compliance***

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pemasukan kas negara yang utama. Pemasukan ini nantinya digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dengan tujuan mensejahterakan masyarakat. Pembangunan nasional akan berjalan lancar jika suatu negara mempunyai sumber dana yang memadai. Kontribusi masyarakat melalui pajak adalah salah satu cara dan sarana pembiayaan yang digunakan oleh pemerintah dalam membangun sarana umum (Dwipayana dkk, 2021). Kasus *Covid-19* mulai muncul di Indonesia pada awal Maret 2020. Munculnya fenomena *Covid-19* secara tidak langsung memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Lebih dari 210 negara telah mengkonfirmasi jika di wilayahnya sudah terkena dampak *Covid-19*. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus *Covid-19* sangat besar, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu pemberian insentif pajak yang lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia berupa pajak penghasilan (PPh) pasal 21 yang di tanggung oleh pemerintah dengan ketentuan memiliki NPWP. Pemerintah sudah menyiapkan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT, tinggal sosialisasi dan himbauan ke seluruh Wajib Pajak yang harus di tingkatkan

Walaupun jumlah wajib pajak semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun meningkatnya jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berikut merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara Tahun 2016 – 2020**

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar (Orang)	Wajib Pajak Efektif (Orang)	Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT (Orang)	Tingkat Kepatuhan (%)
1	2016	63.030	33.359	27.171	81,45
2	2017	66.691	35.501	27.623	77,81
3	2018	71.704	40.476	27.451	67,82
4	2019	76.891	45.656	29.298	64,17
5	2020	95.542	43.482	32.319	74,33

*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara*

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat pada tahun 2016 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara sejumlah 81,45%, selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 77,81%. Tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara kembali menurun menjadi 67,82%, selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi 64,17%. Tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan yaitu 74,33%, namun wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2020 adalah 95.542 dengan tingkat penyampaian SPT hanya 32.319. Dengan jumlah wajib pajak efektif dari tahun 2016 sampai 2020 yang menunjukkan kemunduran dalam kepatuhan membayar pajak sehingga perlu dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara. Menurut tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara.

Kualitas Pelayanan, Pengertian Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003:60). Supadmi (2009:217) mengatakan, secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Beberapa penelitian menguji variabel kualitas pelayanan penelitian yang di lakukan oleh Ester (2017) menyatakan bahwa kualitas perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Dewi, 2015) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban 5 perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih bayak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh

Muliari dan Setiawan (2010) menemukan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Motivasi adalah suatu hasrat yang mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mempengaruhi tercapainya tujuan tertentu. Motivasi pada akhirnya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ghoni (2012) motivasi dari wajib pajak adalah kesadaran pajak dari wajib pajak, tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Penelitian oleh Yusronillah (2006) dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Memenuhi Kewajiban Pajak”. Hasilnya menunjukkan bahwa interaksi tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan tidak berpengaruh terhadap motivasi memenuhi kewajiban pajak dengan menunjukkan hasil signifikansi di atas 5% (lima persen).

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tatacara perpajakan melalui metode-metode yang tepat Rimawati (2013). Sosialisasi perpajakan menjadi salah faktor yang yang tidak dapat dipisahkan dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Setiyoningrum, Tinangon, dan Wokas (2014) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Ananda, ddk (2015) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak ( Kusuma 2016 ). Beberapa penelitian menguji variabel pemahaman peraturan perpajakan penelitian dilakukan oleh Priambodo (2017) dan Septyani (2019) menyimpulkan variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Teori Atribusi**

Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seorang ilmuwan semu (pseudo scientist) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah

prilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain.

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

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009:217). Menurut Hanindyari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Septyani (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan menurut Fatoni (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang di ajukan pada penelitian ini adalah :

**H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

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

Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberika kepada orang yang melanggar peraturan (Harjanti Puspa Arum, 2012). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun paada kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Afifah (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Mariani (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Wibisono (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### **Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Motivasi (motivation) adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena suatu alasan, untuk mencapai tujuan. Jadi motivasi adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Kata-kata kebutuhan, keinginan, hasrat dan dorongan, semuanya serupa dengan motif, yang merupakan asal dari kata motivasi. Dalam beberapa artikel dan berita yang saya baca banyak masyarakat yang kurang antusias membayar pajak dikarenakan pajak dinilai menberatkan dan belum ada manfaat yang bisa dirasakan secara langsung. Proses dan mekanisme pembayaran pajak dinilai masih rumit menyebabkan tidak semua masyarakat menegetahui dengan jelas bagaimana cara menghitung dan mengisi SPT.

Maraknya kasus penyelewengan pajak yang membuat masyarakat semakin ragu untuk membayarkan uang mereka kerana takut disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu. Lepas dari itu semua, hendaknya sebagai warga negara yang baik, terlebih bagi kita yang memperoleh pendidikan yang lebih baik menyikapi masalah tersebut dengan lebih bijak dan cerdas. Membayar pajak dengan cerdas, maksudnya membuat perencanaan pajak untuk menekan biaya pajak sekecil mungkin tapi tidak melanggar peraturan yang ada dengan memanfaatkan celah dari peraturan tersebut. Oleh sebab itu motivasi perpajakan diduga akan

berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Lainurak (2019) menyatakan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Simanjuntak dan Sucipto (2018) menyatakan motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Yunhi (2020) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

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

Sosialisai perpajakan adalah upaya yang di lakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tatacara perpajakan melalui metode-metode yang tepat Rimawati (2013: 76). Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak.

Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dengan tidak atau sedikit berinteraksi dengan wajib pajak orang pribadi mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku maka semakin patuh wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu sosialisasi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Bekor (2020) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Milayanti (2019) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Mariani (2020) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka di rumuskan hipotesisi sebagai berikut:

**H4 : Sosialisai perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

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

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidak percayaan sikap negative terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Putri (2018) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan Febrianti (2020) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotrsis sebagai berikut:

**H5 : Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

### **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.100 Denpasar. Objek penelitian ini adalah persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan pemahaman perpajakan pada KPP Pratama Badung Utara. Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi tahun 2020 yang terdaftar pada KPP Pratama Badung Utara yaitu sebanyak 95.542. metode

yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner disebar pada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara yang di ukur dengan skala likert. Dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, angka dan gambar untuk mendukung penelitian. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Kelayakan Model.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	100	22.00	30.00	27.3800	1.63781
SP	100	22.00	30.00	27.1700	1.73528
MWP	100	25.00	35.00	32.0700	1.96049
SOP	100	24.00	30.00	27.4400	1.58478
PMP	100	19.00	25.00	22.8300	1.31852
KWP	100	27.00	35.00	31.6300	1.98303
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Lampiran 4, Data di Olah (2020)

### Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.205	5.382		4.312	.000
	KP	-.081	.118	-.067	-.688	.493
	SP	.129	.118	.113	1.093	.277
	MWP	.018	.103	.018	.180	.858
	SOP	.014	.129	.011	.111	.912
	PMP	.272	.081	.326	3.358	.001

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Lampiran 8, Data di Olah 2020

Dari rangkaian hasil analisis data pada tabel 5.11, menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KWP = 23.205 - 0,081KP + 0,129SP + 0,018MwP + 0,014SoP + 0,272PmP$$

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Hasil uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov Test) menunjukkan bahwa nilai *sig.2-tailed* 0,200 lebih besar dari *level of significant* (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan berdistribusi normal.

## **2. Uji Multikolinearitas**

Hasil uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih dari 0,1 dan memiliki VIF di bawah 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinearitas antar variabel tersebut.

## **3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji Heteroskedastisitas pada tabel 5.10 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (KP) 0,162, sanksi perpajakan (SP) 0,123, motivasi wajib pajak (MwP) 0,827, sosialisasi perpajakan (SoP) 0,995, dan pemahaman perpajakan (PmP) 0,953. Dimana nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari Heteroskedastisitas.

## **Uji Kelayakan**

### **a. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) atau Adjusted R<sup>2</sup>**

Berdasarkan nilai Adjust R Square sebesar 0,085 atau 8,5 persen yang berarti variabel kualitas pelayanan (KP), sanksi perpajakan (SP), motivasi wajib pajak (MwP), sosialisasi perpajakan (SoP), pemahaman perpajakan (PmP) secara simultan mempunyai pengaruh sebesar 8,5 persen terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KWP) yang sisanya sebesar 91,5 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### **b. Uji F**

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 2.832 dengan nilai signifikansi sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (KP), sanksi perpajakan (SP), motivasi wajib pajak (MwP), sosialisasi perpajakan (SoP), pemahaman perpajakan (PmP) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP) sehingga layak di intepretasikan lebih lanjut.

### **c. Uji Statistik t**

- 1 Nilai koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan (KP) sebesar -0,081 dengan nilai sig. t sebesar 0,493 lebih besar dari 0,05. Nilai sig. t  $0,493 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (KP) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga H1 ditolak.
- 2 Nilai koefisien beta pada variabel sanksi perpajakan (SP) sebesar 0,129 dengan nilai sig. t sebesar 0,277 lebih besar dari 0,05. Nilai sig. t  $0,277 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga H2 ditolak.
- 3 Nilai koefisien beta pada variabel motivasi wajib pajak (MWP) sebesar 0,018 dengan nilai sig. t sebesar 0,858 lebih besar dari 0,05. Nilai sig. t  $0,858 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi wajib pajak (MWP) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga H3 ditolak.
- 4 Nilai koefisien beta pada variabel sosialisasi perpajakan (SoP) sebesar 0,014 dengan nilai sig. t sebesar 0,912 lebih besar dari 0,05. Nilai sig. t  $0,912 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan (SoP) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga H4 ditolak.
- 5 Nilai koefisien beta pada variabel pemahaman perpajakan (PmP) sebesar 0,272 dengan nilai sig. t sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Nilai sig. t  $0,001 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan (PmP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga H5 diterima.

## **Pembahasan Hasil**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi pada uji t adalah  $0,493 > 0,05$  yang artinya H1 tidak dapat diterima yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya rendahnya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan membayar kewajiban pajaknya di KPP Prtama Badung Utara.. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rianty dan Syaputera (2020) dan Bahri, Diantimala dan Majid (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai signifikansi pada uji t adalah  $0,277 > 0,05$  yang berarti H<sub>2</sub> tidak dapat diterima yang artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga terciptannya kepatuhan wajib pajak. Namun pada area KPP Pratama Badung Utara justru dengan adanya pemberian sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan sanksi pajak yang diberikan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan tidak membuat wajib pajak menjadi jera untuk tidak mengulanginya lagi. Hal ini terjadi karena sanksi perpajakan hanya legalitas dalam peraturan, untuk tindakan atas pelanggaran tersebut belum ditindak secara tegas oleh aparat pemerintah, itulah yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanya sebatas peraturan. Hasil penelitian ini didukung oleh sebelumnya yang dilakukan oleh Ermawati. N (2018) dan Bahri. S (2018) yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Variabel Motivasi Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi pada uji t adalah  $0,851 > 0,05$  yang berarti H<sub>3</sub> tidak dapat diterima yang artinya bahwa motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam dan luar individu yang melatarbelakangi seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Namun dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan masih banyak dijumpai wajib pajak orang pribadi yang kurang termotivasi dalam membayar pajak, meskipun pendidikan yang telah mereka tempuh sudah bisa dikategorikan tinggi dan pemahaman yang mereka ketahui sudah hampir memahami tentang pentingnya membayar pajak. Hal ini menunjukkan motivasi dalam hal membayar pajak tidak mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktivia (2021) yang mengatakan bahwa motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai signifikansi pada uji t adalah  $0,927 > 0,05$  yang berarti H<sub>4</sub> tidak dapat diterima yang artinya bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap patuh atau tidaknya orang untuk membayar pajaknya. Sebab kepatuhan wajib pajak bukan karena sering diadakannya sosialisasi, namun kesadaran dan pemahamannya menjadi faktor yang lebih berpengaruh. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ainul dan Susanti (2021) dan Amri dan Syahfitri (2020) yang mengatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Variabel Pemahaman Perpajakan memiliki nilai signifikansi pada uji t adalah  $0,016 < 0,05$  yang artinya H<sub>5</sub> dapat diterima yang artinya bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses

dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Septyani (2019) yang menatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya adalah Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Motivasi Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan sebelumnya adalah Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak untuk selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel independen lain untuk meningkatkan variasi penelitian dan mengetahui sebab-sebab lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kuesioner pada penelitian ini hanya disebarikan kepada 100 responden maka untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel lebih dari 100 untuk mengetahui pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk KPP Pratama Badung utara sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan baik yang berupa peningkatan kualitas SDM maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainul. Nazilatul. K. II. K. & Susanti. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*.
- Amri. Hairul & Syahfitri. D I. 2020. Pengaruh Pegetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupa Sumbawa. *Jurnal Of Accounting, Finance and Auditing*.
- Ariesta, Ristra Putri. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Adminitrasi Perpajakan Moderen, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Bahri. S. Diantimala. Y & Majid. M. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perpekstif Ekonomi Darussalam*. 4 (2)
- Dewi. Ni Putu Arisna. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Online dengan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi Fakultas Universitas Santa Dharma Yogyakarta.

- Dwi, Pasca Rizki. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Skripsi*. Brawijaya: Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Brawijaya.
- Dwipayana, I. G. N. A., Suryandari, N. N. A., & Munidewi, I. A. B. (2021). Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Keputusan Etis Konsultan Pajak Di Provinsi Bali Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(3), 34-42.
- Ginting, Angela Vita Loka. Sabijono, Harijanto. Dan Pontoh, Winston. 2006. Peran Motivasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Jelantik, I Gusti Gnurah Kesariya. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kewajiban Moral Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peaturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhun dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi 2006*. Yogyakarta: Andi.
- Oktavia. Chaterin Floretta. 2021. Pengaruh Etika, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Sripsi*. Program Studi akuntansi Palembang.
- Prasetya, A. A Ngurah Bagus Wira. 2012. Pengaruh Tanggung Jawab Moral Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan BPR Pada Kantor Pelayanan Pratama Tabanan. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Pradnya. Ni Luh Puspa. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratam Badung Selatan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasarwati Denpasar.
- Rianty. Martha. & Syahputera. Riza. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *BALANCE: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. 5 (1)
- Soedarjia, Domitila. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Badung Utara. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Septyani, Ayu Eka. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Denpasar. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.