

Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Badung (Studi Kasus Pada KPP Pratama Badung Utara)

Ni Luh Chintya Dewi¹, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra^{2*}, Putu Ayu Meidha Suwandewi³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: kusuma_mahaputra@unmas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of socialization, knowledge of taxation, awareness of taxpayers, quality of service from tax authorities, and tax witness on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Badung (Case study at KPP Pratama North Badung). Independent variables include socialization, knowledge of taxation, awareness of taxpayers, quality of tax authorities, and tax witness. The sample of this research is 100 individual taxpayers who are determined by using purposive sampling method. The type of data used is secondary data. The analysis technique used in this study is multiple regression. The results showed that tax socialization had a positive effect on taxpayer compliance, tax knowledge had no effect on taxpayers, taxpayer awareness had a positive effect on taxpayer compliance, tax authorities' service quality had a positive effect on tax wahub compliance and tax sanctions had no effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Utara

Keywords: *Socialization, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality of Tax Office Services, Tax Witnesses and Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang, terus melakukan pembangunan nasional untuk menjadi negara yang lebih maju, sesuai dengan tujuan nasional Negara Indonesia yang tertuang dalam UUD 1945, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan meningkatkan kesejahteraan rakyat, tetapi dalam melaksanakan pembangunan nasional, masalah pembiayaan menjadi sangat vital. Pembiayaan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan Belanja Nasional (APBN). Pemerintah mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri dalam APBN guna memenuhi kebutuhan dana. Sumber dana luar negeri bergantung kepada pihak luar negeri yang berada diluar kemampuan pemerintah untuk dapat mengontrolnya. Sumber dana dalam negeri yaitu sumber penerimaan negara yang penting selain sumber penerimaan migas maupun penerimaan bukan non migas salah satunya adalah penerimaan dari sektor pajak

Menurut pasal 1 Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib 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 Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembangunan fasilitas publik semua dibiayai dari pajak. Penerimaan pajak pada tahun 2019-2020 juga meningkat tiap tahunnya. Ini membuktikan bahwa pajak merupakan penerimaan yang penting bagi negara maju maupun negara berkembang untuk pembangunan nasional (Alabede, Ariffin, & Idris, 2011:7).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara pada tahun 2017 sebesar 79,19 persen namun mengalami fluktuasi di

tahun 2018-2021, dimana pada tahun 2018 kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 78,93 persen, di tahun 2019 kembali menurun sebesar 77,73, di tahun selanjutnya kembali menurun dengan jumlah 76,84 persen, dan data terakhir di tahun 2021 sebesar 74,35 persen, menyatakan kepatuhan wajib pajak op belum mencapai target penerimaan oajak yang ditetapkan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah sosialisasi pajak. sosialisasi pajak berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan diperlukan reminder dari pemerintah daerah kepada wajib pajak tentang manfaat pajak yang dibayarkan. Variabel pengetahuan pajak, Qohar (2019) dalam penelitiannya mendapat hasil bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta kesadaran wajib pajak tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak, karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yaitu menjadi lebih patuh.

Variabel kualitas pelayanan fiskus yang diteliti oleh Sari (2019) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan hasil ini didukung dengan penelitian Wijayanti (2019) yang mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Dewi, 2015) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini untuk Untuk mengetahui apakah sosialisasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara, untuk mengetahui apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara, untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara, untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory Of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini. Feld and Frey (2002), menyatakan penelitian mengenai kepatuhan pajak dapat dilihat dari segi psikologi wajib pajak. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak, salah satunya adalah melalui *Theory of Planned Behavior*. Menurut Ajzen (1991) *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah perilaku yang ditimbulkan oleh individu yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen atau juga bisa diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan (Indrayani et al, 2022). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa Kepatuhan Perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara

Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode – metode yang tepat (Sutawirani, 2016). Didukung oleh penelitian Indra (2018) menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi perpajakan positif terhadap kepatuhan wajibpajak. Mita (2019), dalam penelitiannya

menyatakan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Utami (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Ketika pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan. Adiputra (2018) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Sedangkan menurut Lestari (2018), untuk menghitung pajak, diperlukan pengetahuan perpajakan dan undang – undang peraturan perpajakan yang sesuai. Berdasarkan teori di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Lestari (2018), Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kesadaran berarti keinsafan, keadaan mengerti. Menurut penelitian Utami (2020) kesadaran itu muncul dari motivasi untuk membayar pajak sendiri. Apabila kesadaran wajib pajak yang tinggi datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : Kesadaran Wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu pelayanan fiskus yang baik juga mampu menambah kepuasan wajib pajak. Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Kusuma, 2016). Hal ini didukung dengan penelitian Erlina (2017), Wahyuningsih (2019) dan utami (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4 :Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang – undang tidak dilanggar (Lestari 2020). Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur paksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Putra (2020) mengatakan bahwa Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2016), Gusti Ayu (2019) dan Utami (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka diajukan hipotesis kelima sebagai berikut:

H5: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Pratama yang berlokasi di Jln. Ahmad Yani No. 100 Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat daerah tempat tinggal penulis, selain itu karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Badung Utara tidak stabil cenderung menurun, sehingga perlu diteliti faktor apa yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pajak Pratama Badung.

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif, valid, dan reliable tentang sesuatu hal (variabel tertentu) (Sugiyono, 2019:55). Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pajak Pratama Badung Utara.

Dalam penyusunan kuisioner yang menggunakan skala penilaian, Wajib Pajak yang sedang membayar Pajak Orang Pribadi di Kantor KPP Pratama Badung Utara akan menjadi responden yang mengisi setiap pertanyaan ataupun pernyataan mengenai indikator-indikator yang terkait dengan variabel penelitian yaitu pengaruh Sosialisasi wajib pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan metode skala likert dimodifikasi dengan singkatan kata dan responden bisa memberikan penilaiannya dengan memberi tanda centang atau tanda silang pada opsi yang diyakininya benar agar responden tidak kebingungan dan lebih mudah dalam pengisian maupun memahami kuisioner yang dibagikan. Menurut Sugiyono, (2019) ada lima singkatan kata yang bisa digunakan yaitu STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju).

Jenis data berdasarkan bentuknya menurut Sugiyono (2019:13), dapat dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut. Pertama, data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum Kantor KPP Pratama Badung Utara, struktur organisasi dan pembagian tugas pada masing-masing jabatan. Kedua yaitu data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor KPP Pratama Badung Utara, jumlah wajib pajak dengan status NPWP Non efektif, jumlah WP OP dengan status NPWP Normal, dan jumlah WP OP dengan status NPWP telah dihapus dengan variabel yang dimaksud yaitu pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung.

Populasi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Usman dan Akbar menyatakan bahwa populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran sekelompok obyek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor KPP Pratama Badung Utara Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* atau *accidental sampling* yang merupakan bagian dari non probability sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang bertemu dengan peneliti, dipandang cocok sebagai sumber data dan bersedia menjadi responden dapat dijadikan sebagai sampel. Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor KPP Pratama Badung Utara yang pada saat diadakan penelitian sedang membayar pajak oran pribadi, yang bisa menulis, membaca, dan mengerti maksud dari kuisioner. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 (seratus) wajib pajak OP.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan dengan persamaan. Analisis regresi pada dasarnya merupakan ilmu mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel terikat yang diketahui. Pengujian atau analisis regresi linear berganda bisa dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Adapun persamaannya yaitu:

$$KWP = \alpha + \beta_1 \text{SoP} + \alpha + \beta_2 \text{PP} + \alpha + \beta_3 \text{KesWP} + \alpha + \beta_4 \text{KPF} + \alpha + \beta_5 \text{SP} + \dots e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2021:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Tabel 1

Hasil

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SoP	100	12	20,00	16,76	1,907
PP	100	11	20,00	15,79	2,016
KesWP	100	11	19,00	14,83	2,252
KPF	100	6	20,00	13,70	2,942
SP	100	12	20,00	16,29	1,892
KWP	100	10	20,00	15,46	2,162
Valid N (listwise)	100				

Analisis Statistik Deskriptif

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,153	1,300		0,887	,377
	SoP	,226	,106	,199	2,134	,035
	PP	,007	,105	,006	0,066	,948
	KesWP	,359	,088	,374	4,093	,000
	KPF	,136	,063	,185	2,152	,034
	SP	,197	,127	,173	1,554	,124

a. dependent variabel: KWP

Berdasarkan nilai-nilai tersebut, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$RS = 1,153 + 0,199 \text{ SoP} + 0,006 \text{ PP} + 0,374 \text{ KesWP} + 0,185 \text{ KPF} + 0,173 \text{ SP}$$

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000

	Std. Deviation	1,29183459
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,082
	Negative	-,084
Kolmogorov-Smirnov Z		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,077
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Hasil output SPSS pada Tabel 3 di atas menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,077 yaitu lebih besar dari pada 0,05 maka data kelima variabel tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,557	,649		2,397	,019
	SoP	-,004	,053	-,013	-,084	,933
	PP	,021	,053	,063	,393	,695
	KesWP	-,031	,044	-,105	-,703	,484
	KPF	,056	,032	,252	1,791	,077
	SP	-,063	,063	-,179	-,986	,327

a. Dependent Variable: ABSRES

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Uji Model (Uji F)

Tabel 5
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,625	5	59,525	33,867	,000b
	Residual	165,215	94	1,758		
	Total	462,840	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), SP, KPF, KesWP, SoP, PP

Berdasarkan hasil analisis kesadaran wajib pajak, sistem pemungutan pajak, tingkat pendapatan, pengetahuan tentang pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama – sama diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05). Hasil ini mempunyai arti sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas

pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802a	,643	,624	1,32575

Berdasarkan pada tabel 5.10 hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjust R Square sebesar 0,624. Hal ini mengindikasikan sebesar 62,4% dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak sedangkan 37,6% lainnya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Hasil uji t seperti tabel 2 menunjukkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil analisis sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,035 kurang dari 0,05 ($0,035 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,226 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil analisis pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,948 lebih besar dari 0,05 ($0,948 > 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,007 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 diterima dan H_2 ditolak, atau dengan kata lain pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil analisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,359 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_3 diterima, atau dengan kata lain kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,034 kurang dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,136 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_4 diterima, atau dengan kata lain kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Berdasarkan hasil analisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,124 lebih dari 0,05 ($0,124 > 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,197 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 diterima dan H_5 ditolak, atau dengan kata lain sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,035 kurang dari 0,05 ($0,035 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,226 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara. Hal ini menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dapat merubah cara

berpikir seseorang dari sebelumnya tidak patuh menjadi patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Artinya, semakin sering sosialisasi yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Badung Utara maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat intensitas sosialisasi yang dilakukan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena dengan adanya sosialisasi, wajib pajak akan lebih mengetahui, memahami dan menyadari mengenai peraturan dan tata cara perpajakan, yang membuat wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan patuh. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selain dengan melakukan sosialisasi mengenai perpajakan pemerintah juga memberikan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak harus memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga dapat mengetahui konsekuensi hukum yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh wajib pajak (Suardana & Gayatri, 2020). Kaitannya dengan teori *plan of behaviour* yaitu bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak, jika niat itu diimbangi dengan wawasan yang diterima melalui sosialisasi maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Dengan meningkatkan Sosialisasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan secara nyata. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Muhamad dkk (2019) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Diharapkan petugas pajak lebih sering mengadakan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan kewajiban pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani dan Lahaya (2021), Qohar (2019).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,948 lebih besar dari 0,05 ($0,948 > 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,007 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 diterima dan H_2 ditolak, atau dengan kata lain pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara.

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menepuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Wajib pajak orang pribadi bertindak dan mengambil keputusan untuk membayar atau melaporkan pajak mereka berdasarkan tingginya tingkat pengetahuan perpajakan yang wajib pajak orang pribadi miliki. Menurut data dari UNESCO (The United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization) dari 61 negara, Indonesia berada di peringkat 60 dengan tingkat literasi rendah. Ini berdampak kepada informasi yang disediakan Kementerian Keuangan mengenai perpajakan, yang berakibat informasi yang ingin disampaikan oleh Kementerian Keuangan tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat Indonesia. Tetapi, dari hasil penelitian tingginya tingkat pengetahuan perpajakan tidak terlalu berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Azmi, 2018).

Kaitannya dengan teori *plan of behaviour* yaitu dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor eksternal diluar dirinya yang mampu membuatnya melakukan tindakan yang sesuai aturan yang berlaku. Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana ketika wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai pajak maka hal tersebut akan mempengaruhi wajib pajak tersebut untuk menaati aturan pajak yang berlaku

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,359 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_3 diterima, atau dengan kata lain

kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakannya dengan baik dan sukarela tanpa paksaan. Pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan oleh wajib pajak, merupakan sumber penerimaan daerah, dengan adanya kesadaran untuk membayarkannya dalam diri wajib pajak pasti akan membayar pajak tepat waktu dan tidak pernah menunggak. Karena wajib pajak sadar dengan membayar pajak merupakan salah satu bentuk pengabdian masyarakat kepada negara dan ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan daerah. Oleh karena itu dengan semakin tinggi tingkat kesadaran yang ada pada diri wajib pajak maka akan membuat wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak, sebaliknya apabila wajib pajak tidak memiliki kesadaran pada dirinya untuk menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak maka ketidak patuhan akan terjadi dalam diri wajib pajak (Sari, 2020). Kaitannya dengan teori *plan of behaviour* dimana dalam hal ini sejalan dengan kontrol perilaku yang merupakan bagian dari teori *plan of behaviour ini*, kontrol perilaku yang baik pada seorang wajib pajak akan menumbuhkan kesadaran diri dalam hal ini yaitu kesadaran wajib pajak mematuhi aturan perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,034 kurang dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,136 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 ditolak dan H_4 diterima, atau dengan kata lain kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Petugas pajak harus cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak terkait dengan pajak. Petugas pajak juga harus memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak (Willmart, 2019).

Teori *plan of behaviour* berisi beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku manusia salah satunya adalah sikap, dimana sikap itu berkaitan ketika kita menemukan sebuah objek tertentu yang dapat memberikan evaluasi positif maupun negatif, kaitannya pelayanan fiskus dengan teori *plan of behaviour ini*, apabila seorang wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai dan dianggap baik, maka hal tersebut akan menumbuhkan kepatuhannya terhadap aturan perpajakan yang ada, begitupun sebaliknya.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,124 lebih dari 0,05 ($0,124 > 0,05$) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,197 bernilai positif. Hasil ini mempunyai arti H_0 diterima dan H_5 ditolak, atau dengan kata lain sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara. Meskipun sanksi perpajakan berjalan dengan baik tidak dapat menjamin Wajib Pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini diketahui dari jawaban responden dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa sanksi administrasi dan pidana yang diberikan kepada Wajib Pajak tidak menimbulkan efek jera (Oly, 2021). Karena bagi wajib pajak yang mampu dalam membayar pajak tetapi mereka seandainya saja akan menganggap remeh denda baik administrasi yang akan diberikan, dan kurang tegasnya dalam memberikan denda dapat membuat wajib pajak kurang tanggap atau meremehkan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal tersebut menyebabkan wajib pajak menjadi tidak patuh dalam membayar pajak

Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pemahaman wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberi efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak namun kenyataan dengan sanksi yang diberikan tidak memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman tentang sanksi yang minim dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) dan Nindya (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada teori *plan of behaviour* terdapat faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku manusia yaitu salah satunya norma subjektif, yang mana bisa menyebabkan seseorang merasa adanya tekanan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Salah satu yang dapat membuat seseorang merasakan tekanan yaitu sebuah sanksi yang dapat menimbulkan efek jera yang nantinya akan menyebabkan seseorang tidak akan mengulangi kesalahan yang sama. Namun apabila sanksi tersebut malah tidak dianggap sebagai sesuatu yang berat dilakukan maka seseorang akan menganggapnya remeh. Begitu pula dengan kaitannya pada penelitian ini, apabila sanksi yang didapat tidak memberikan efek jera pada seorang wajib pajak maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya akan pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini yaitu Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Badung Utara, Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Badung Utara., Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Badung Utara., Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Badung Utara. **Dan** Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Badung Utara

KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada pokok permasalahan serta berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka keterbatasan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai bagian dalam peningkatan pendapatan daerah.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak maka kantor pajak harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu bisa dengan mengoptimalkan Sanksi Pajak agar timbul efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra & Wirama. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Bebas Yang Digunakan Yaitu Pengaruh Kualitas, Pelayanan Pegawai Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak.
- Afidah, R. F. S. (2022). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pendidikan Nusantara*, 2(2), 33-43.
- Ajzen, Icek. 1991. *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behaviorand Human Decision Processes Article*, Vol. 50, H 179-211.
- Andriani, N., & Lahaya, I. (2021). Pengaruh sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM)*, 6(4). doi:<http://dx.doi.org/10.29264/jiam.v6i4.7533>
- Ariani, R., & Festiyed, F. (2019). Analisis Landasan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Pendidikan dalam Pengembangan Multimedia Interaktif. *Jurnal Penelitian Pembelajaran Fisika*, 5(2).
- Dianastiti, F. E., Novitasari, N., & Wati, A. F. (2020). Urgensi Inklusi Pajak pada Mata Kuliah Umum di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Persepsi dan Pemahaman Perpajakan Mahasiswa Universitas Tidar. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 4(1), 65-80.
- Gunawan, A. R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Implementasi E-Filing Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu). Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- I Gusti Ayu Mirah Sri Wijayani . 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Indra Lestari.2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 115-125.
- Ismawati.2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.