



**SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi,
Akuntansi dan Manajemen**
journal homepage: <https://jurnal.adai.or.id/index.php/sintamai>



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Saksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Grogol Petamburan Jakarta Barat

Erico Yohanes¹ & Septian Bayu Kristanto²

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana,

Penulis Korespondensi: Erico Yohanes

e-mail: erico.322020013@civitas.ukrida.ac.id

²Center of Tax & Accounting Studies, Universitas Kristen Krida Wacana

Email: erico.322020013@civitas.ukrida.ac.id;

septian.bayu@ukrida.ac.id

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima: 25 Agustus 2023

Diterima: 30 Sept. 2023

Tersedia Online: 30 Sept 2023

Kata kunci :

Kesadaran; Sanksi Pajak; Kualitas Pelayanan; Wajib Pajak

ABSTRAK

Tingkat perekonomian dan pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu negara, tak terkecuali Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia yang mendukung dan menopang proses pembangunan tersebut. Namun pada faktanya masih terdapat beberapa masalah kepatuhan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah faktor kesadaran dan pemahaman wajib pajak, serta sanksi dan kualitas pelayanan penerapan e-filing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel adalah teknik convenience sampling. Sementara, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara (4) kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Artikel History:

Received: 25 August 2023

Accepted: 30 Sept 2023

Available Online: 30 Sept 2023

Keywords:

Awareness; Tax Sanctions; Service Quality; Taxpayers

The level of national economy and development is one of the most important things for a country, and Indonesia is no exception. Tax is the largest source of income in Indonesia that supports and sustains the development process. However, in fact there are still several compliance problems caused by various factors. This study aims to analyze whether the factors of taxpayer awareness and comprehension, as well as sanctions and service quality of e-filing implementation have an influence on individual taxpayer compliance. The method that researcher use in this research is quantitative method. The sample in this research are individual taxpayers registered at KPP Pratama Grogol Petamburan, West Jakarta. The sampling technique is convenience sampling technique. Meanwhile, the data collection technique that researcher use is a questionnaire. The results showed that: (1) taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) taxpayer comprehension has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (3) tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while (4) service quality has no effect on taxpayer compliance.



1. PENDAHULUAN

Tingkat perekonomian dan pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu negara, tak terkecuali Indonesia. Pembangunan dalam suatu negara harus terus dilakukan agar berkesinambungan dengan perekonomian yang dapat menciptakan kemakmuran masyarakatnya. Pajak merupakan salah satu hal yang mendukung proses Pembangunan di Indonesia karena pajak juga merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia.

Aksi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak atas pajak formal maupun material merupakan pengertian dari kepatuhan wajib pajak. Menurut Nugraheni dan Purwanto (2015), kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi 2, yaitu yang pertama kepatuhan formal dilakukan agar wajib pajak dapat terarah dan mematuhi UU Perpajakan. Jenis kedua adalah terkait kepatuhan pajak material yang berhubungan dengan ketepatan wajib pajak dalam melaporkan pajak terutangya sesuai keadaan riil wajib pajak (Rian Sumarta, 2021). Permasalahan kepatuhan inilah yang menjadi masalah utama tiap tahunnya bagi Indonesia dimana kepatuhan wajib pajak tersebut perlu terus ditingkatkan.

Penyetoran pajak juga merupakan bentuk kesadaran dari dalam diri wajib pajak yang terkait dengan kepatuhan itu sendiri. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani, yang juga didukung oleh Sekretariat Kabinet Republik Indonesia menyatakan bahwa laju pertumbuhan penerimaan pajak mengalami normalisasi hingga akhir Juli 2023. Penerimaan pajak per Juli 2023 hanya mencapai 64,6% dari target APBN yang ditetapkan untuk tahun 2023. Meskipun masih cukup baik, capaian penerimaan hanya bertumbuh sebesar 7,8% secara tahunan yang mengakibatkan pertumbuhan penerimaan pajak tidak setinggi tahun sebelumnya (Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2023). Meskipun masih bertumbuh positif, hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi wajib pajak yang harus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan agar penerimaan pajak tetap dapat bertumbuh tiap bulannya sehingga penerimaan negara dapat lebih melampaui target yang ditetapkan.

Peningkatan penerimaan pajak dari tingkat kepatuhan SPT Tahunan tentu tidak lepas dari pengaruh beberapa faktor penting, seperti pemahaman wajib pajak. (Susyanti & Sunardi, 2023) mendukung faktor-faktor tersebut dengan menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian tersebut juga menunjukkan sebagian besar wajib pajak orang pribadi masih belum memahami dengan jelas mengenai penerapan peraturan perpajakan.

Dalam beberapa pengertian tentang pajak, tidak asing jika terdengar bahwa pajak bersifat memaksa. Salah satu manifestasi dalam *statement* tersebut adalah diadakannya sanksi pajak. Sanksi pajak adalah suatu bentuk jaminan akan norma-norma perpajakan yang harus dipatuhi. Sanksi perpajakan harus bersifat jera yang ditujukan agar wajib pajak patuh terhadap ketentuan peraturan perpajakan (Fitri & Annisa, 2023). Hal ini merupakan salah satu contoh dari berbagai upaya negara dalam mendorong masyarakatnya dalam membayar pajak.

Upaya lain yang pemerintah usahakan dalam terwujudnya kepatuhan adalah dengan mengutamakan kualitas pelayanan terbaik terhadap masyarakat dan para masyarakat yang merupakan wajib pajak melalui kantor pelayanan pajak (KPP). Pada era ini, dimana teknologi sudah berkembang, pemerintah telah menyediakan *e-filing* guna memudahkan wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan. Atas hal tersebut, sangat diperlukan kualitas pelayanan yang baik guna membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan isu dan beberapa fenomena di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak terutama terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Grogol Petamburan Jakarta Barat.

Berdasarkan UU Pajak Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 yang telah diperbaharui dalam UU Harmonisasi Perpajakan Nomor 7 Tahun 2021, Pajak adalah partisipasi yang diberikan oleh wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan kepada negara dan memiliki sifat memaksa di dalam undang-undang. Pajak yang disetor oleh wajib pajak digunakan untuk melaksanakan pembangunan nasional dengan membangun fasilitas-fasilitas di suatu negara.

Berdasarkan teori atribusi yang dijelaskan oleh Myers (2012), kecondongan terjadinya atribusi diakibatkan oleh kecenderungan dalam menjelaskan sesuatu, termasuk maksud dibalik perilaku seseorang (Pratama & Urumsah, 2023). Secara singkat, Myers menuturkan bahwa perilaku seseorang dapat dijelaskan melalui teori atribusi. Proses pengungkapan motif serta penyebab terkait suatu perilaku merupakan bagian di dalam teori ini (Ferdiansyah, 2016). Adapula dijelaskan mengenai faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan secara tepat dan tanpa ada paksaan. Kepatuhan wajib pajak akan berjalan apabila wajib pajak mempunyai tingkat kesadaran tentang kewajiban atas pajak yang harus dibayarkan. Berkaitan dengan teori atribusi, kesadaran wajib pajak ini merupakan salah satu yang menjadi faktor internal dalam perubahan perilaku seseorang dalam bagaimana mereka akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan kewajibannya muncul dari pribadi individu sendiri, dimana apabila seorang wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, tingkat kepatuhan inidividu tersebut juga akan semakin tinggi dan juga berlaku sebaliknya.

Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah sebuah proses dimana seseorang mengetahui hal-hal mengenai perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melaporkan dan menyetorkan pajak. Wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan agar menjadi wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Istiqomah & Zifi, 2021). Dikaitkan dengan teori atribusi, pemahaman wajib pajak akan bergerak sejalan dengan perilaku wajib pajak tersebut. Apabila seorang wajib pajak memiliki pemahaman yang tinggi akan kewajiban dan hak perpajakannya, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut atas peraturan yang telah ditetapkan.

Sanksi Perpajakan

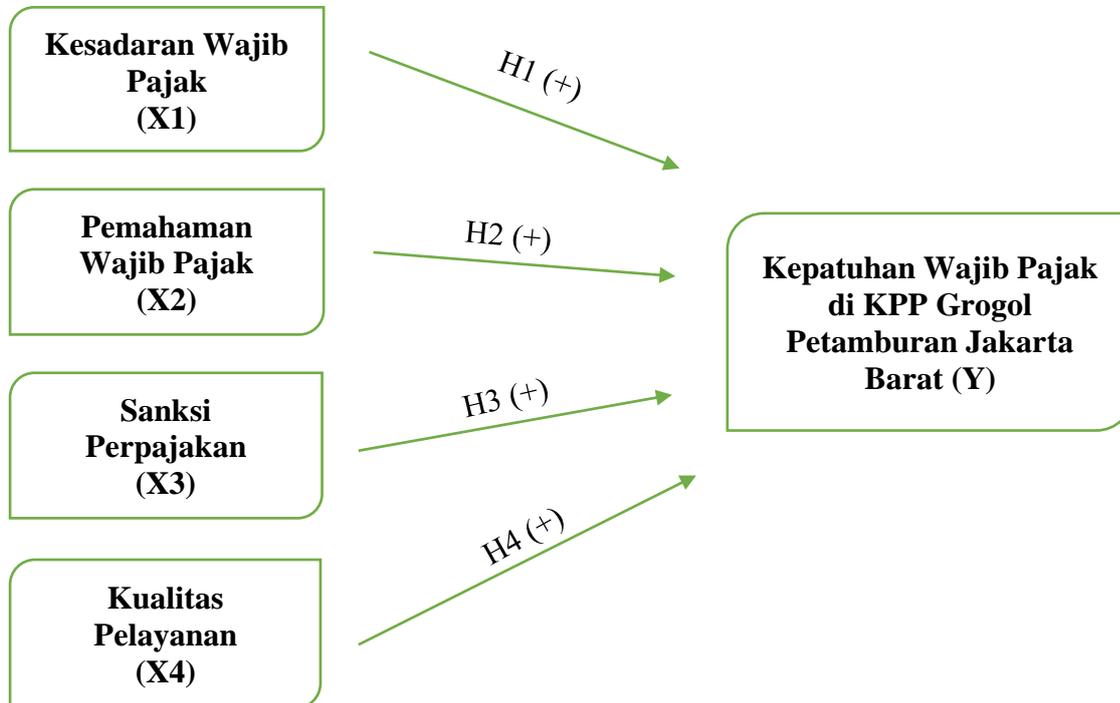
Sanksi perpajakan salah satu cara preventif agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma kewajiban perpajakan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan baik sesuai dengan Peraturan Perpajakan dan dapat memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan benar dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak (Indriati et al., 2022). Dikaitkan dengan teori atribusi, sanksi administrasi menjadi faktor eksternal dalam hal kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak merasa terbebani oleh sanksi perpajakan, wajib pajak akan cenderung meningkatkan kepatuhannya dengan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja sang penyedia layanan yang akan dibandingkan dengan ekspektasinya. Kualitas pelayanan terbentuk dari kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Seperti yang dijabarkan di

atas, pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Berdasarkan kaitannya dengan teori atribusi, para wajib pajak akan memiliki kepatuhan perpajakan yang tinggi tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya melalui berbagai dimensi terkait dengan kualitas pelayanan *online*.

Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Terkait dengan penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah melalui pendekatan penelitian kuantitatif serta pendekatan *survey* kepada responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian untuk menguji pengaruh dari faktor-faktor dengan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah data primer. Dalam penelitian ilmiah ini, data primer akan dikumpulkan dengan membagikan kuisioner kepada objek penelitian yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan.

Populasi dan Sampel

Terkait dengan penelitian ini, populasi yang akan diuji merupakan wajib pajak di Jakarta Barat. Sementara, sampel yang digunakan yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, yaitu dengan menyebarkan kuisioner secara daring dan luring kepada wajib pajak yang

terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan dengan menggunakan kertas maupun *Google Form*.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak akhir bulan Oktober 2023 pada wajib pajak orang pribadi yang tinggal di daerah Tomang, Grogol, Jelambar, Tanjung Duren Selatan, dan Tanjung Duren Utara dan terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat yang merupakan bagian dari KPP tersebut.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Metode ini merupakan metode yang tepat karena faktor keterlibatan variabel independen dalam penelitian ini lebih dari satu. Pengolahan data penelitian yang diperoleh akan diolah menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) sebagai alat bantu dalam pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Grogol Petamburan merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di lingkup kota Administrasi Jakarta Barat di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kecamatan ini merupakan peringkat ke-3 dalam jumlah kepadatan penduduk di wilayah Jakarta Barat dimana terdapat lebih dari 238.000 jiwa dengan jumlah penduduk per km² sebanyak 24.000 jiwa dengan luas daerah hanya sebesar 10 km².

Responden penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kecamatan Grogol Petamburan. Terdapat total 116 responden yang berhasil dikumpulkan dan diteliti yang tersebar di daerah Grogol, Jelambar, Tanjung Duren Selatan, Tanjung Duren Utara, dan Tomang. Berdasarkan pada klasifikasi jenis kelamin dan usia pada demografi responden, terkumpul paling banyak wajib pajak dengan kelamin laki-laki dan pada usia lebih dari 44 tahun dan 23 sampai dengan 33 tahun. Berdasarkan klasifikasi penghasilan per bulan, didapatkan data bahwa terdapat lebih banyak wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan 5 sampai 10 juta per bulan.

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	12.3190	7.158	.714	.856
Q2	12.4483	6.823	.776	.841
Q3	12.4224	7.377	.634	.876
Q4	12.2241	7.897	.757	.853
Q5	12.3448	7.150	.732	.852

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q6	6.5000	1.296	.559	.612
Q7	6.3966	1.650	.577	.581
Q8	6.4310	1.795	.492	.677

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	10.9828	6.834	.599	.747
Q10	11.1638	6.086	.653	.725
Q11	11.2931	6.000	.632	.732
Q12	11.4569	5.955	.651	.725
Q13	11.1034	7.502	.340	.819

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14	8.8621	4.468	.620	.745
Q15	8.8793	4.142	.750	.679
Q16	8.9828	4.504	.651	.731
Q17	8.9397	4.788	.451	.830

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q18	11.1983	6.926	.585	.847
Q19	11.5086	6.496	.673	.825
Q20	11.3362	6.382	.744	.806
Q21	11.2845	6.571	.687	.821
Q22	11.2931	6.644	.660	.828

Sumber: IBM SPSS 23

Berdasarkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang ditunjukkan dalam tabel 5, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan variabel yang terdapat di dalam kuesioner sudah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang memiliki nilai $> 0,3$.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	5

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	3

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

Sumber: IBM SPSS 23

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Sumber: IBM SPSS 23

Berdasarkan nilai *Cronbach/s Alpha* yang ditunjukkan dalam tabel 10, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan variabel yang terdapat di dalam kuesioner sudah reliabel. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *Cronbach/s Alpha* yang memiliki nilai $> 0,6$.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37680873
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.086
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

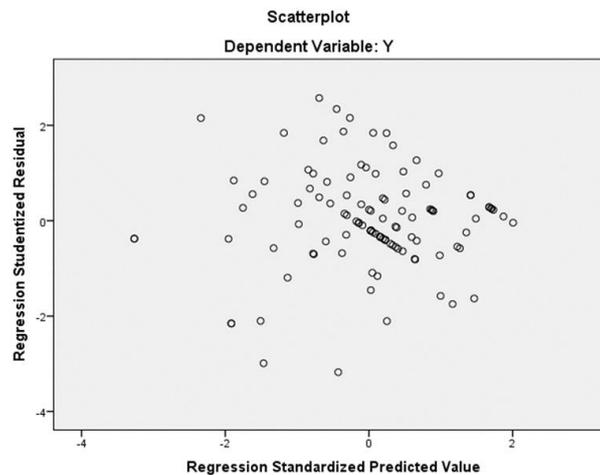
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: IBM SPSS 23

Berdasarkan nilai signifikansi yang ditunjukkan dalam tabel 11, terlihat bahwa nilai *asyp. sig* $< 0,05$ yang berarti belum terdistribusi secara normal. Namun, sampel dalam penelitian ini tetap dapat disimpulkan terdistribusi secara normal karena penelitian ini menggunakan *Central*

Limit Theorem. Teorema ini merupakan prinsip statistik yang menjelaskan apabila ukuran sampel lebih besar maka sampel mendekati atau terdistribusi normal. Berdasarkan teorema ini, dikatakan bahwa sampel terdistribusi normal apabila $n > 30$ (Nurhajati et al., 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini terdistribusi secara normal karena total sampel (n) sebanyak 116 yaitu > 30 .

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: IBM SPSS 23

Gambar1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil *scatterplot* yang ditunjukkan dalam tabel 12, terlihat bahwa titik-titik hasil pengujian berada di atas, di bawah, angka 0 sekaligus menyebar secara acak. Hasil dari *scatterplot* ini dapat memperjelas bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas terhadap data yang digunakan dan model regresi dalam penelitian ini pantas untuk digunakan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.699 ^a	.489	.470	2.41926	1.743

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel 12, dapat terlihat bahwa nilai *R Square* adalah 0,489. Hal tersebut berarti variabel independen dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 48,9% terhadap variabel dependennya dan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain.

Uji T

Tabel 13. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.695	1.398		1.213	.228		
X1	.467	.164	.248	2.841	.005	.605	1.653
X2	.311	.103	.290	3.018	.003	.500	2.001
X3	.389	.105	.320	3.718	.000	.623	1.604
X4	.018	.102	.017	.178	.859	.489	2.044

a. Dependent Variable: Y

Sumber: IBM SPSS 23

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel 4.6.2.1, dapat terlihat bahwa nilai *sig.* dari X1 yaitu kesadaran wajib pajak adalah 0,005, variabel X2 yaitu pemahaman wajib pajak sebesar 0,003, variabel X3 yaitu sanksi perpajakan sebesar 0,000. Hasil ketiga variabel tersebut menunjukkan hasil *sig.* < *sig.* 0,10 yang menyimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Sementara variabel X4 yaitu kualitas pelayanan yang condong terhadap penerapan dari *e-filing* tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak. Hal tersebut terlihat dari nilai *sig.* variabel X4 sebesar 0,859 yang artinya nilai *sig.* tersebut > 0,10.

Uji F

Tabel 14. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	620.917	4	155.229	26.522	.000 ^b
Residual	649.660	111	5.853		
Total	1270.578	115			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Sumber: IBM SPSS 23

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel 4.6.3.1, dapat terlihat bahwa nilai *sig.* sebesar 0,000. Hal tersebut berarti model dalam penelitian ini sudah layak untuk diuji dan signifikan, karena menunjukkan nilai *sig.* (0,000) < *sig.* 0,05.

Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variabel kesadaran wajib pajak yang telah dilakukan pengujian, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesimpulan tersebut memberi makna bahwa apabila tingkat kesadaran wajib pajak tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini berkaitan juga dengan faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak dalam teori atribusi yang mempengaruhi respon individu yaitu kepatuhan wajib pajak dengan menumbuhkan niat dari dalam diri wajib pajak tersebut. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan seperti penelitian (Fitri & Annisa, 2023; Indriani et al., 2023; Neni Marlina Br Purba, 2023), dimana hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variabel pemahaman wajib pajak yang telah dilakukan pengujian, maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesimpulan tersebut memberi makna bahwa apabila pemahaman wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya baik dan memadai, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan seorang wajib pajak. Hal ini berkaitan juga dengan faktor internal yaitu pemahaman wajib pajak dalam teori atribusi yang mempengaruhi respon individu yaitu kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman yang baik serta memadai dari dalam diri wajib pajak tersebut. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan seperti penelitian (Impiyanti & Napisah, 2022; Priantama & Alexander, 2022; Santoso & Mulyani, 2023), dimana hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variabel sanksi perpajakan yang telah dilakukan pengujian, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesimpulan tersebut memberi makna bahwa apabila sanksi perpajakan yang ditetapkan tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan seorang wajib pajak. Hal ini berkaitan juga dengan faktor eksternal yaitu sanksi perpajakan dalam teori atribusi yang mempengaruhi respon individu yaitu kepatuhan wajib pajak dengan sifat memaksa dari pajak itu sendiri. Dengan semakin tingginya sanksi perpajakan, tentu para wajib pajak akan menjadi sangat teliti dan berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya yang kemudian mendorong wajib pajak tersebut untuk taat terhadap kewajibannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan seperti penelitian (Fitri & Annisa, 2023; Istiqomah & Zifi, 2021; Wijaya & Febrianti, 2021), dimana hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variabel sanksi perpajakan yang telah dilakukan pengujian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerapan *e-filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesimpulan tersebut memberi makna bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan sebuah faktor penentu dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan semakin tingginya kualitas pelayanan

terutama pada penerapan *e-filing*, tidak menjamin bahwa akan meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak. Hal tersebut terjadi karena sifat pajak dalam undang-undang yang bersifat memaksa bagi setiap orang yang sudah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan penerapan *e-filing* tentu hanya akan dirasakan oleh wajib pajak yang patuh membayar pajak karena menggunakan fitur tersebut, sementara wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya, tentu tidak akan merasakan kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan seperti penelitian (Citra Dewi et al., 2019; Febriyanti et al., 2022) dimana hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data serta penjelasan yang dipaparkan dalam penelitian yang membahas perihal Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki tujuan untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dipaparkan. Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat dan pengujian menggunakan IBM SPSS 23, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat. Hal ini secara langsung menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran seorang wajib pajak, maka tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan juga akan meningkat. Keadaan ini dapat terjadi karena tumbuhnya motivasi dari dalam diri seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya jika memiliki tingkat kesadaran tersebut. Pemahaman wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat. Hal ini juga secara langsung menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman seorang wajib pajak, maka tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan juga akan meningkat. Keadaan ini dapat dibuktikan dengan semakin baik pemahaman wajib pajak yang didapatkan melalui pelatihan, sosialisasi, maupun penyuluhan yang diikuti maka semakin baik juga kepatuhan perpajakan wajib pajak tersebut dengan memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dimana, hal ini secara langsung menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak, maka tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan juga akan meningkat. Keadaan ini juga dapat dibuktikan dengan semakin tingginya sanksi perpajakan, para wajib pajak akan menjadi lebih teliti, sadar, dan, taat dalam melaksanakan kewajibannya yang akan memberi dorongan untuk taat terhadap kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Grogol Petamburan Jakarta Barat. Hasil tersebut mengartikan bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan terlebih dalam penerapan *e-filing*, maka tidak serta-merta kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Tentu, kualitas pelayanan yang baik dalam penerapannya akan memudahkan para wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tetapi hal ini tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena sifat pajak yang memaksa bagi para wajib pajak, sehingga wajib sifatnya bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

REFERENCES

- Bandiyono, A. (2018). Penerapan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak. *Jurnal Demokrasi & Otonomi Daerah*, 16(1), 1–80.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. 19(1), 1–13.
- Citra Dewi, R., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Agus Petra, B., & Ramadhanu, A. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.47233/jteksis.v1i2>
- Fadilla, Z., Ketut Ngrurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (N. Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <http://penerbitzaini.com>
- Febriyanti, N. W. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma*, 4(3).
- Ferdiansyah, R. (2016). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Pemeriksaan Audit Pemerintah*, 16(No. 2), 1–14.
- Fitri, S. N., & Annisa. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2(No. 2), 1–20.
- Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2023). Hingga Akhir Juli 2023, Penerimaan Pajak Tembus Rp1.109,1 Triliun. In *Sekretariat Kabinet Republik Indonesia*.
- Impiyanti, P., & Napisah, L. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(No. 2), 1–19.
- Indri, F. Z., & Putra, G. H. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Indriani, J. D., Kemala, S., Fitria, Nengsih, Y. R., & Yati Rahmi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 421–430. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1055>
- Indriati, H., Pardanawati, L., & Utami, W. B. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 1–9. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>
- Istiqomah, D., & Zifi, M. P. (2021). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 14(No. 2), 1–10.
- Neni Marlina Br Purba, H. (2023). Analisis Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Gender Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8(1), 56–65.
- Nurhajati, L., Soewarso, K., & Wijayanto, X. A. (2019). Remaja Perkotaan Sebagai Sasaran Masif Terpaan Iklan Rokok di Media Online. *Jurnal Interact*, 8(2). <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/fiabikom/index>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian* (1st ed.). SIBUKU MEDIA. www.sibuku.com

- Pratama, A., & Urumsah, D. (2023). Model konseptual determinan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usaha kecil mikro dan menengah (UMKM). *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 5, 305–310. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol5.art35>
- Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 2(2), 947–958. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM>
- Pusparini, A. D. (n.d.). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Putra, D. S., & Aziz, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Filing Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung*. 6(2).
- Rian Sumarta, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1), 2085–3106. <http://jurnaltsm.id/index.php/MB>
- Sabrudin, D., & Suhendra, E. S. (2019). Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis (NUSAMBA) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 4(1).
- Sakura, G. A., & Rachman, A. N. (2021). Analysis of the Influence of Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Wonogiri Regency. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 54–66. <https://doi.org/10.25273/inventory.vxix.8614>
- Santoso, P., & Mulyani. (2023). Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Sikap Religiusitas Dengan Moderasi Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(1), 161–179.
- Susyanti, J., & Sunardi. (2023). Investigations of Readiness Tax Compliance dynamics: studies on MSME of creative economics actors in Indonesia. *Quality - Access to Success*, 24(194), 151–158. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.18>
- Wijaya, R., & Febrianti, M. (2021). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.