

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Marchya Monica¹⁾, Maulana Malik Muhammad²⁾

Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: monicamarchya@gmail.com

²⁾ Email: maulana.muhammad@kalbis.ac.id

Abstract: This study aims to examine the effect of taxpayer understanding, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research was conducted the Cakung Dua area by using the convenience sampling method using primary data. This research uses descriptive research with a quantitative approach by processing questionnaire data using multiple regression analysis methods with the SPSS 26 application. The population of this study is an individual taxpayer in the Cakung Dua area so that a sample of 100 respondents was obtained. The results of this study indicate that the understanding of taxpayers and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance. As for service quality has no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Compliance

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di wilayah Cakung Dua dengan menggunakan metode Convenience Sampling menggunakan data primer. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif dengan mengolah data kuesioner menggunakan metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 26. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang di wilayah Cakung Dua sehingga diperoleh sampel berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi yang wajib bagi wajib pajak orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa dan pelaksanaannya diatur berdasarkan Undang- Undang , dimana wajib pajak secara tidak langsung mendapatkan imbalan dan digunakan untuk kemakmuran rakyat. Dengan kata lain, dari uang pajak yang dibayarkan oleh masyarakat, pemerintah dapat membangun sarana guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dapat dinikmati oleh siapa saja, tanpa

terkecuali bagi orang yang tidak ikut membayar pajak.

Pandemi virus corona atau Covid -19 yang selama kurang lebih dua tahun ini melanda dunia telah mengakibatkan penurunan ekonomi global sehingga kemungkinan terjadinya resesi di beberapa negara dapat terjadi. Indonesia sebagai negara yang ikut terdampak dari Covid-19 juga sangat merasakan dampak pada ekonomi negara (Ananda, 2020). Sebagai akibatnya, pertumbuhan ekonomi nasional mengalami perlambatan karena penerimaan negara mengalami penurunan yang sangat signifikan. Itu sebabnya, pemerintah

melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berupaya untuk mendorong pertumbuhan perekonomian sekaligus menangani kesehatan nasional serta mendorong kinerja dunia usaha yang melemah karena dampak dari pandemic yang berkepanjangan.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Penerimaan negara dari sektor perpajakan dimasukkan ke dalam komponen penerimaan dalam negeri pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) , yang dimana pada setiap tahun kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) semakin meningkat. Proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam 5 tahun sejak 2016 sampai 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Terhadap APBN Tahun 2016-2020

Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliun)		Persentase (%)
	Pajak	APBN	
2020	1.865,7	2.233,2	83,5
2019	1.786,4	2.165,2	82,5
2018	1.618,1	1.894,7	85,4
2017	1.498,9	1.750,3	85,6
2016	1.546,7	1.822,5	84,8

Sumber : Kemenkeu.go.id, diolah, 2021

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah self assessment. Dalam sistem ini, pemerintah memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011, p. 7). Artinya, wajib pajak harus aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik, benar dan terutang. Faktor terpenting dari pelaksanaan self assessment adalah

kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak.

Saat ini peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku sangat diharapkan. Kesadaran serta kepedulian dari masyarakat atau wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan, adalah dengan secara sadar mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sadar akan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, dengan jujur akan membayar pajak sesuai dengan penghasilan yang diterima.

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar penerimaan pajak maksimal, antara lain dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif, penegakan hukum serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kadek, 2017).

Penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, dimana Nerissa (2018) membuktikan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Bahri (2017) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah

1. Apakah pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Cakung Dua Jakarta Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak di wilayah Cakung Dua Jakarta Timur?

3. Apakah sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Cakung Dua Jakarta Timur?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “ **Pengaruh Pemahaman Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Objek Penelitian pada WP OP di Wilayah Cakung Dua Jakarta Timur).**”

II. METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Pustaka

A. Teori Atribusi

Menurut Robbins dan Judge (2008, p. 105), teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal . Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu atau berasal dari faktor internal seperti kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, karena perilaku kepatuhan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor internal yaitu pemahaman wajib pajak, yang merupakan dasar yang harus dimiliki agar wajib pajak dapat patuh untuk membayar pajak dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan,

dan sanksi perpajakan, hal itu disebabkan karena perilaku tersebut dipengaruhi oleh tuntutan situasi. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak tergantung pada keputusan yang diambil oleh wajib pajak.

B. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995, p.1013), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada aturan atau ajaran. Menurut Rusmawanti dan Wardani (2016, p. 53) kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun acaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pada penelitian Yulianti (2016, p. 42), kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam indikator :

1. Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
2. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar.
3. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
4. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
5. Wajib pajak tidak pernah menerima surat teguran.

C. Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman dalam perpajakan adalah salah satu factor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Yulianti, 2016). Jika pemahaman mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan akan peraturan perpajakan yang berlaku juga akan rendah. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh, karena meskipun wajib pajak tidak berniat

untuk melalaikan kewajiban perpajakannya, wajib pajak tetap tidak dapat memenuhi kewajiban pajaknya karena kurangnya pemahaman akan Undang- Undang dan tata cara perpajakan.

D. Kualitas Pelayanan

Arti kualitas adalah suatu kondisi yang selalu meningkat dimana terdapat suatu hubungan antara jasa, produk, serta lingkungan yang dapat mencukupi serta dapat sesuai dengan keinginan atau harapan dari para wajib pajak yang menginginkan hubungan tersebut (Musa dan Riana, 2020, p. 30). Pada penelitian Yulianti (2016, p. 45), pelayanan adalah cara melayani membantu (mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang) yang berarti cara petugas pajak membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan wajib pajak.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

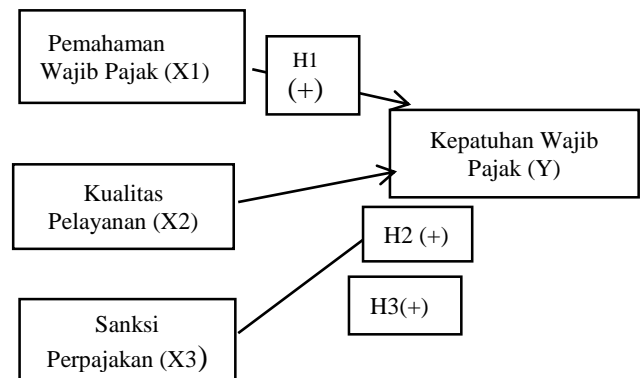
E. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016 , p. 65). Pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk dua tujuan, yaitu yang pertama untuk

mendidik dan yang kedua untuk menghukum. Mendidik dapat diartikan yaitu agar wajib pajak yang mendapat sanksi dapat menjadi lebih baik lagi dan tidak mengulangi kesalahan yang sama. Lalu, menghukum dapat diartikan yaitu agar wajib pajak yang mendapat sanksi merasakan efek jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama. (Saiful, 2018).

B. Kerangka Konseptual

Melalui penelitian ini dapat diketahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan merupakan variabel independen (bebas) dan kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen (terikat). Berdasarkan penjabaran di atas, kerangka konseptual dari masalah yang ada serta pemecahannya digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan beberapa hipotesis yang ada sebagai berikut :

- H1 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Analisis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena menggunakan data primer yang diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Wilayah Cakung Dua Jakarta Timur. Berdasarkan data KPP Pratama Cakung Dua Jakarta Timur per 31 Juli 2020 tercatat sebanyak 175.334 jumlah wajib pajak orang pribadi.

Untuk menentukan sampel, salah satu cara yang digunakan untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin (Sevilla et. Al, 1960) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{175.334}{1 + 175.334 (10\%)^2}$$

$$n = 99,94 \approx 100 \text{ sampel}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan teknik kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tidak langsung pada awal bulan April 2021 sampai dengan awal bulan Mei 2021 dengan cara mengirim kuesioner *google form* secara personal chat kepada tetangga, teman-teman atau pun kenalan yang berada di wilayah Cakung Dua.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 26.

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan fungsional antara variabel independen dan variabel dependen. Model regresi linear berganda yang digunakan sebagai dasar adalah bentuk fungsi linear yakni:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- X1 = Pemahaman Wajib Pajak
- X2 = Kualitas Pelayanan
- X3 = Sanksi Perpajakan
- e = error

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan kemiringan distribusi (skewness).

Variabel	Pemahaman WP	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Kepatuhan WP	Valid N (listwise)
N	100	100	100	100	100
Range	30	14	15	12	
Minimum	15	6	10	13	
Maximum	45	20	25	25	
Mean	33.74	14.14	17.58	19.57	
Std. Deviasi	7.265	3.482	3.557	3.520	
Variance	52.780	12.122	12.650	12.389	
Skewness	-.182	-.016	-.387	-.219	
Kurtosis	-.674	-.751	-.193	-.982	

Tabel 2 Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang. Dari total 100 responden ini, masing-masing nilai variabelnya sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib Pajak (X1) memiliki nilai range sebesar 30, nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 45, rata-rata nilai sebesar 33,74, dan nilai standar deviasi sebesar 7,265. Apabila nilai rata-rata sebesar 33,74 dibagi dengan 9 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah pada skala 4 (paham). Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena berdasarkan indikator pertanyaan dalam kuesioner, semakin banyak jawaban yang melebihi skala 4

(paham), maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

2. Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai range sebesar 14, nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 20, rata-rata nilai sebesar 14,14, dan nilai standar deviasi sebesar 3,482. Apabila nilai rata-rata sebesar 14,14 dibagi dengan 4 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah pada skala 4 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena berdasarkan indikator pertanyaan dalam kuesioner, semakin banyak jawaban yang melebihi skala 4 (setuju), maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
3. Sanksi perpajakan (X3) memiliki nilai range sebesar 15, nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata nilai sebesar 17,58, dan nilai standar deviasi sebesar 3,557. Apabila nilai rata-rata sebesar 17,58 dibagi dengan 5 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah pada skala 3 (netral).
4. Kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai range sebesar 12, nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata nilai sebesar 19,57, dan nilai standar deviasi sebesar 3,520. Apabila nilai rata-rata sebesar 19,57 dibagi dengan 5 butir pertanyaan maka diperoleh rata-rata jawaban responden adalah pada skala 4 (setuju).

B. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Ghozali (2018, p. 51) mengatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut tabel hasil uji validitas sebagai berikut:

a) Pemahaman Wajib Pajak

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,834	0,197	Valid
	X1.2	0,850	0,197	Valid
	X1.3	0,847	0,197	Valid
	X1.4	0,826	0,197	Valid
	X1.5	0,692	0,197	Valid
	X1.6	0,839	0,197	Valid
	X1.7	0,864	0,197	Valid
	X1.8	0,841	0,197	Valid
	X1.9	0,754	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Dalam tabel 3 menunjukkan uji validitas yang sudah dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh hasil bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak yang terdiri dari 9 item pernyataan dinyatakan valid. 9 item tersebut dinyatakan valid karena pernyataan tersebut memiliki koefisien korelasi R hitung lebih besar dari R tabel 0,197 yang berarti bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

b) Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,826	0,197	Valid
	X2.2	0,904	0,197	Valid
	X2.3	0,853	0,197	Valid
	X2.4	0,851	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam tabel 4 uji validitas yang sudah dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan dinyatakan valid. 4 item tersebut dinyatakan valid karena pernyataan tersebut memiliki koefisien korelasi R hitung lebih besar dari R tabel 0,197 yang berarti bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

c) Sanksi Perpajakan

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,630	0,197	Valid
	X3.2	0,792	0,197	Valid
	X3.3	0,732	0,197	Valid
	X3.4	0,692	0,197	Valid
	X3.5	0,495	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Dalam tabel 5, uji validitas yang sudah dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh hasil bahwa variabel sanksi perpajakan yang terdiri dari 5 item pernyataan dinyatakan valid. 5 item tersebut dinyatakan valid karena pernyataan tersebut memiliki koefisien korelasi R hitung lebih besar dari R tabel 0,197 yang berarti bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

d) Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,842	0,197	Valid
	Y.2	0,850	0,197	Valid
	Y.3	0,804	0,197	Valid
	Y.4	0,304	0,197	Valid
	Y.5	0,614	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 6 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam tabel 6, uji validitas yang sudah dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh hasil bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 5 item pernyataan dinyatakan valid. 5 item tersebut dinyatakan valid karena pernyataan tersebut memiliki koefisien korelasi R hitung lebih besar dari R tabel 0,197 yang berarti bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sebaliknya apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,60 maka suatu konstruk atau variabel tersebut tidak dikatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner ditampilkan pada tabel berikut ini:

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pemahaman Wajib Pajak (X1)	0,937	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,881	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan (X3)	0,683	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,784	Reliabel

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel sudah lebih besar dari 0,60 yaitu Pemahaman Wajib Pajak sebesar 0,937, Kualitas Pelayanan sebesar 0,881, Sanksi Perpajakan sebesar 0,683, kemudian Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,784, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah reliabel atau dapat diandalkan.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat diuji dengan menggunakan uji Kolmogorov smirnov. Dikatakan berdistribusi normal apabila pada saat uji Kolmogorov smirnov asymptotic signifikan data lebih besar daripada 0.1 ($\text{sig} > 0.1$).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b} Mean		.0000000
Std. Deviation		2.51827500
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.042
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 7 Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas seperti yang terlihat pada tabel 7 nilai Kolmogorov-Smirnov, menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0,200 lebih besar dari level of significant, yaitu 5 persen (0,05) sehingga data yang telah diuji menyebar normal atau berdistribusi normal dalam model regresi.

4. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari Tolerance Value atau Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai tolerance < 0,1 dan VIF > 10 maka terjadi gejala multikoloniearitas. Hasil uji multikolinearitas tersaji pada tabel berikut:

Model	Coefficients ^a						Tolerance	VIF
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.			
(Constant)	6.259	1.493		4.192	0.000			
Pemahaman Wajib Pajak	0.265	0.041	0.549	6.407	0.000	0.728	1.375	
Kualitas Pelayanan	0.093	0.093	0.092	0.998	0.321	0.627	1.596	
Sanksi Perpajakan	0.172	0.089	0.174	1.944	0.055	0.665	1.504	

umber: Data diolah 2021

Tabel 8 Uji Multikolinearitas

a) Pemahaman Wajib Pajak

Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF 1,375 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,728 > 0,10 sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data variabel

pemahaman wajib pajak dan layak digunakan penelitian.

b) Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF untuk kualitas pelayanan sebesar 1,596 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,627 > 0,10 sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data variabel kualitas pelayanan dan layak digunakan penelitian.

c) Sanksi Perpajakan

Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF untuk sanksi perpajakan sebesar 1,504 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,665 > 0,10 sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data variabel sanksi perpajakan dan layak digunakan penelitian.

5. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser dan melihat Grafik Scatterplot. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplots antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah residual (Yprediksi-Ysesungguhnya) yang telah distudentdized.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.049	0.909			4.452	0.000
Pemahaman Wajib Pajak	-0.040	0.025	-0.185		-1.800	0.113
Kualitas Pelayanan	-0.049	0.057	-0.108		-0.869	0.387
Sanksi Perpajakan	-0.002	0.089	-0.005		-0.045	0.964

Sumber: Data diolah 2021

Tabel 9 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 95 berdasarkan uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Pemahaman Wajib Pajak sebesar 0,113, variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,387, dan variabel Sanksi Perpajakan sebesar 0,964. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap

nilai absolute residual atau dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang digunakan adalah Runt Test, bertujuan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Jika antar residual tidak terdapat hubungan korelasi maka dikatakan bahwa residual adalah acak atau random.

Unstandardized Residual	
Z	-1,206
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,228

Sumber : Data diolah 2021

Tabel 10 Uji Autokorelasi

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat dilihat hasil perhitungan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,228 atau 0,228 > 0,05. Maka data residual terjadi secara random dan tidak terjadi adanya autokorelasi antar nilai residual, yang berarti hipotesis nol gagal ditolak. Karena pada data penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan(X2) dan Sanksi Perpajakan(X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil regresi dalam bentuk berikut ini:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	6.259	1.493	
Pemahaman Wajib Pajak	0.266	0.041	0.549
Kualitas Pelayanan	0.093	0.093	0.092
Sanksi Perpajakan	0.172	0.089	0.174

Sumber : Data diolah 2021

Tabel 11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel diatas, maka dapat diperoleh suatu persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,259 + 0,266X_1 + 0,093X_2 + 0,172X_3$$

keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstanta
- b : Koefisien
- X1 : Pemahaman Wajib Pajak
- X2 : Kualitas Pelayanan
- X3 : Sanksi Perpajakan
- e : Error

Berdasarkan persamaan diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta

Nilai konstanta diperoleh sebesar 6,259 yang berarti bahwa jika variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan adalah nol (0), maka Kepatuhan Wajib Pajak bernilai 6,259.

2. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)

Koefisien regresi (b1) pada Pemahaman Wajib Pajak (X1) sebesar 0,266 mempunyai hubungan positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika nilai pemahaman wajib pajak (X1) bertambah, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,266 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

3. Kualitas Pelayanan (X2)

Koefisien regresi (b1) pada Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,093 mempunyai hubungan positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika nilai Kualitas Pelayanan (X2) bertambah, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,093 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

4. Sanksi Perpajakan (X3)

Koefisien regresi (b1) pada Sanksi Perpajakan (X3) sebesar 0,172

mempunyai hubungan positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika nilai Kualitas Pelayanan (X2) bertambah, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,172 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

C. Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis uji simultan (uji F) digunakan untuk melihat apakah secara keseluruhan variabel bebas pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Dasar pengambilan keputusan dari uji F dapat digunakan dua cara yaitu dengan melihat nilai signifikan dan hasil perhitungan menggunakan uji F tabel.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	598.681	3	199.560	30.514	.000 ^b
Residual	627.829	96	6.540		
Total	1.226.510	99			

Sumber : Data diolah 2021

Tabel 12 Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan tabel 12 hasil uji statistic F (simultan) terlihat bahwa nilai Fhitung sebesar 30,514 dengan signifikan sebesar 0,000. Sedangkan Ftabel sebesar 2,70 dengan signifikan < 0,05. Karena nilai F hitung > F tabel (30,514 > 2,470) dan tingkat signifikan < 0,1 (0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi ganda (R²) digunakan untuk mengetahui dan mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699a	.488	.472	2.557

Sumber : Data diolah 2021

Tabel 13 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R2 sebesar 0,472. Hal ini dapat ditafsirkan bahwa pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 47,2% atau dengan kata lain 47,2% variasi nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterangkan oleh variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 52,8% merupakan kontribusi atau pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

3. Uji t Parsial

Uji t dilakukan untuk memeriksa lebih lanjut manakah diantara variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dasar pengambilan keputusan dari uji t di gunakan dua cara yaitu dengan melihat nilai signifikasi dan hasil perhitungan menggunakan tabel t.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	6.259	1.493		4.192	0.000
Pemahaman Wajib Pajak	0.266	0.041	0.549	6.407	0.000
Kualitas Pelayanan	0.093	0.093	0.092	0.998	0.321
Sanksi Perpajakan	0.172	0.089	0.174	1.944	0.055

Sumber : Data diolah 2021

Tabel 14 Uji t Parsial

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Analisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai Thitung 6,407. Nilai signifikansi 0,000 < 0,1, Thitung 6,407 > 1,985 Ttabel dan koefisien beta sebesar +0,266 mengindikasikan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Hasil ini

mempunyai arti bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi wilayah Cakung Dua.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,321 dengan nilai Thitung 0,998. Nilai signifikansi $0,321 > 0,1$, Thitung 0,998 $< 1,985$ Ttabel dan koefisien beta sebesar +0,093 mengindikasikan bahwa bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi wilayah Cakung Dua.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Analisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,055 dengan nilai Thitung 1,944. Nilai signifikansi $0,055 < 0,1$, Thitung 1,944 $< 1,985$ Ttabel dan koefisien beta sebesar +0,172 mengindikasikan bahwa bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi wilayah Cakung Dua.

IV. SIMPULAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Cakung Dua Jakarta Timur. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Cakung Dua, Jakarta Timur.
- b) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Cakung Dua, Jakarta Timur.
- c) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Cakung Dua, Jakarta Timur.

B. Keterbatasan

Keterbatasan yang dialami selama melakukan penelitian, yaitu :

1. Adanya pandemic virus COVID-19 yang terjadi pada periode penelitian di Indonesia, sehingga dalam penyebaran kuesioner menggunakan google form dan tidak ada pengawasan dari peneliti yang berdampak pada adanya responden yang menjawab asal-asalan dan peneliti tidak bisa melakukan wawancara lebih mendalam dengan responden mengenai permasalahan penelitian.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Cakung Dua, Jakarta Timur khususnya daerah Ujung Menteng, Pulo Gebang, dan Taman Modern, sehingga masih kurang mewakili wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan.
3. Berdasarkan uji koefisien determinasi variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan hanya mampu menerangkan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 47,2%. Hal tersebut terbilang masih cukup rendah, sehingga masih terdapat factor-factor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Tidak melakukan pre-test terlebih dahulu sebelum melakukan penelitian

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dapat melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden sehingga dapat melakukan wawancara tatap muka untuk mendapatkan data yang lebih valid terkait dengan variabel penelitian.
2. Dapat memperluas objek penelitian, sehingga bisa mewakili wajib pajak orang pribadi yang lebih luas sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.
3. Menambahkan variabel-variabel baru terkait dengan kepatuhan wajib pajak agar lebih lengkap dan bervariasi sehingga akan memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.
4. Peneliti selanjutnya melakukan uji Pre-Test terlebih dahulu.

DAFTAR RUJUKAN

- Bahri, S., Diantimala, Y., Shabri, M., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*. Vol 4.2. :318-334 DOI:10.24815/jped.v4i2.13044
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mareti, Elin., Dwimulyani, S., (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti*. ISSN: 2615 - 2584
- Masruroh, S. Dan Zulaikha (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi.
- Ningsih, K, H., & Rahayu, S., (2016). Pengaruh kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. *Jurnal Accounting Universitas Islam Sumatera Utara*. ISSN 2460-0784.
- Oktaviani, R.,Kurnia, H., Sunarto & Udin. (2020). The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance: The role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy. doi: 10.5267/j.ac.2019.12.004
- Putri, K., & Setiawan, P., (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18, 2.
- Prasasti, R. (2016). Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016.
- Rabiyah., U., Suryani.,A., Karim.,A. (2021). The Effect of Awareness, Fiscus Services, and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance at Madya Makassar KPP. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*. 3(1), 797-799
- Ramadhanty, A., Zulaikha (202). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran.Accounting, 7(1), 49-58. doi: 10.5267/j.ac.2020.10.015
- Robbins Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke12*, Jakarta: Salemba Empat.

- Rusmawanti, S., DKW (2015). The effect of tax understanding, tax sanctions, and tax censuses on taxpayer compliance with business ownership . *Journal of Accounting & Business* , 3 (2), 75-91.
- Sapriadi, D. (2013). The Impact of Tax Service Quality, Tax Sanction, and Taxpayer Awareness to Taxpayer Compliance in Paying the PBB (in District Rejang). *Journal of Accounting* , 1 (1), 1-25.
- Sari, R. , Kusumawardhani , I (2019). The Effect of Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanction on Taxpayer's Land and Building Tax Compliance. *International Journal of Computer Networks and Communications Security; Dubai* 7(12): 258-265.
- Septyana, K., Suprasto, H., Putri, A., & Sari, M. (2019). Effect of Taxation Knowledge, Fiscus Service, and Tax Sanctions on Tax Obligation Compliance with Tax Amnesty as Moderated Variables. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*.6(6), 111-117.
<https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n6.773>
- Siahaan, Marihot. (2010). Hukum Pajak Elementer : Konsep Dasar Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solekhah, Puput., Supriono. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. Vol. 1, No. 1. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta..
- Susmita, Putu. Supadmi, Ni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal akuntansi*. ISSN 2302-8556.
- Yunianti, L., Putri, N., Sudibyoy, Y., & Rafinda, A. (2019). The Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(1), 1-13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jasf.v2i1.20>