

Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pondok Gede

Lisia Oktafiani¹⁾, Budi Kurniawan²⁾

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

¹⁾ Email: lisiaokta@gmail.com

²⁾ Email: budi.kurniawan@kalbis.ac.id

Abstract: *The purpose of this study was conducted to determine the relationship and influence of understanding, awareness, service quality, and firmness of sanctions on compliance with paying individual taxpayers' taxes at KPP Pratama Pondok Gede. This study uses quantitative data by distributing questionnaires to respondents using a Likert scale. The population is an individual taxpayer who is registered and actively making tax payments. The sample is 100 people with non-probability quota sampling technique. Data analysis methods include: research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing. The result of this research is that understanding and service quality have no effect on individual taxpayer compliance. Awareness and firmness of sanctions have a positive and significant impact on individual taxpayer compliance.*

Keywords: *awareness, firmness of sanctions, quality of service, tax compliance, understanding*

Abstrak: *Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Gede. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan skala likert. Populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan aktif melakukan pembayaran pajak. Sampel berjumlah 100 orang dengan teknik non-probability quota sampling. Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah pemahaman dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

Kata kunci: *kepatuhan membayar pajak, kesadaran, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan, pemahaman.*

I. PENDAHULUAN

Tidak hanya kemajuan ekonomi global, hendak diiringi pula dengan pertumbuhan di bermacam bidang, khususnya di bidang perpajakan. Pajak ialah iuran yang dibayarkan masyarakat kepada negara serta disetorkan ke kas negara yang penerapannya berdasarkan Undang-Undang serta bisa dipungut tanpa imbalan. Setelah itu digunakan oleh negara guna

melaksanakan pembayaran kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3). Pajak ialah sumber pemasukan negara serta sangat berarti untuk penerapan dan perluasan pembangunan nasional yang ditujukan untuk memajukan kesejahteraan rakyat. Pajak yang terkumpul hendak digunakan untuk pembangunan nasional semacam

pembangunan sarana umum (Siti Resmi, 2013).

Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (Kemenkeu, 2020) melaksanakan banyak langkah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Beberapa langkah yang ditempuh yaitu melakukan kegiatan yang mendidik dan efektif, menyediakan layanan secara sederhana dan berkualitas, dan menyediakan kepastian hukum. Langkah-langkah tersebut bertujuan agar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya dengan kepatuhan tinggi.

Masyarakat harus bersikap patuh agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan menjadi penting untuk memaksimalkan pemasukan pajak. Ini disebabkan karena pemerintah menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sistem pemungutan yang memungkinkan setiap orang untuk secara fleksibel untuk membayar, menyetor, serta mengajukan pajak tidak lebih dari batas waktu yang ditetapkan oleh ketentuan. Setiap wajib pajak didesak berkewajiban secara aktif menunaikan kewajiban perpajakannya, mulai pelaporan SPT hingga pelaporan yang jujur, benar, akurat, dan pembayaran pajak terutang (Siti Kurnia Rahayu, 2017:111). Karena wajib pajak diberi kebebasan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka ketepatan jumlah pajak yang dipungut sangat bergantung pada kejujuran wajib pajak. Asumsi Leon Yudkin (Harnanto, 1994) naluri alami manusia (wajib pajak) akan berupaya untuk menetapkan jumlah pajak serendah mungkin.

Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan wajib pajak juga dapat memupuk upaya terjadi penghindaran pajak misalnya *tax avoidance* dan *tax evasion* yang menyebabkan penurunan atau kerugian penerimaan negara. *Tax avoidance* merupakan bentuk pelanggaran

penghindaran pajak dengan tujuan meringankan pajak terutang dengan mencari ketetapan perpajakan di sebuah negara kemudian memanfaatkan celah yang ditemukan (Ngadiman et al., 2014; Prasetyo, 2017). Sedangkan *tax evasion* merupakan bentuk pelanggaran atau kejahatan dengan mengurangi pajak yang harus dibayar atau bahkan tidak membayar pajak sama sekali menggunakan cara-cara illegal (Siti Kurnia Rahayu, 2017:202).

Tabel 1. Persentase Penerimaan Pajak Indonesia

Tahun	Penerimaan Pajak	Persentase (%)
2018	Rp1.313,00 triliun	92,23
2019	Rp1.332,66 triliun	84,48
2020	Rp1.072,11 triliun	89,43

2018-2020

Sumber : laporan kinerja DJP

Tabel 1 memaparkan penerimaan pajak tahun 2018 mencapai 92,23%, kemudian tahun 2019 menghadapi penurunan menjadi 84,48%, terjadi akibat restitusi atau pengembalian pajak yang dipercepat, situasi perekonomian dunia yang melemah berdampak terhadap aktivitas ekspor dan impor dalam negeri yang juga mengalami penurunan signifikan. Kemudian pada tahun 2020 mencapai 89,43%, berimbas oleh faktor situasi ekonomi dalam negeri yang menghadapi kemerosotan industri manufaktur, menurunnya ekspor dan impor, serta pembatasan aktivitas dalam mengendalikan wabah corona. Kemudian dengan diberlakukan kebijakan insentif pajak juga ikut menekan penerimaan pajak (Bisnis.com, 2019).

Tabel 2. Persentase Tingkat Kepatuhan WP 2018-2020

Tahun	Jumlah WP terdaftar	Jumlah WP lapor SPT	Tingkat kepatuhan
2018	17,6 juta	12,5 juta	71,10%
2019	18,3 juta	13,3 juta	73,06%
2020	19 juta	14,7 juta	77,63%

Sumber : DJP, dan beberapa sumber.

Sesuai tabel 2 dapat dilihat dalam tiga tahun terakhir tingkat kepatuhan WP yaitu dari 2018-2020 dalam menjalankan kewajiban perpajakan masih dalam kategori rendah. Disebabkan karena jumlah wajib pajak yang melapor SPT selalu dibawah jumlah wajib pajak terdaftar. Kemudian juga dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepatuhan pajak cenderung naik, tetapi belum pernah mencapai 100% dari target.

Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani (Kemenkeu, 2016), salah satu pemicu rendahnya penerimaan pajak di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak. Beliau juga menambahkan, diperlukan peran dari seluruh masyarakat untuk membangun negara, yaitu dengan membayar pajak. Salah satu sebab tingkat kepatuhan pajak yang rendah karena kompleksnya peraturan perpajakan dan untuk memahami peraturan tersebut diperlukan upaya ekstra. Oleh sebab itu pemerintah akan terus berusaha melakukan penyempurnaan berbagai peraturan di bidang perpajakan.

Beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja perpajakan, yaitu pengetahuan serta pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Pengetahuan memadai dominan untuk mendorong penerimaan dan mempengaruhi pembayaran pajak. Semakin berpengetahuan dan berpemahaman, semakin besar peluang mematuhi peraturan

perpajakan. Sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman hal ini dapat menghambat kepatuhan wajib pajak (Purnaditya & Rohman, 2015).

Penyebab lainnya ialah kesadaran membayar pajak yang berdampak pada penerimaan pajak. Potensi pajak yang tidak baik seringkali disebabkan oleh kesadaran yang rendah. Jika kurang sadar, mereka cenderung gagal untuk mematuhi kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan yang berlaku. Jika elemen kunci diterapkan secara efektif maka kepatuhan dapat dicapai. Elemen kunci tersebut (Ibrahim & Arum, 2018) adalah:

1. Prosedur yang mudah.
2. Langkah sederhana dan mudah dimengerti.
3. Melakukan pemantauan dan verifikasi kepatuhan yang efektif.
4. Penegakan hukum yang tegas dan adil.

Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan diterapkan sebagai bentuk kontrol atau pengawasan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan agar kewajiban perpajakannya tidak dilanggar. Berfungsi sebagai pencegah untuk mengingatkan wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Selain itu, dengan diterapkannya sanksi tegas, diharapkan masyarakat lebih patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Resti (2016), kualitas pelayanan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai upaya menjaga kepuasan sehingga dapat mengangkat kepatuhan pajak salah satunya adalah meningkatkan kepuasan dengan melakukan kualitas pelayanan yang ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman berdampak kepada kepatuhan WPOP?
2. Apakah kesadaran berdampak kepada kepatuhan WPOP?
3. Apakah kualitas pelayanan berdampak kepada kepatuhan WPOP?
4. Apakah ketegasan sanksi berdampak kepada kepatuhan WPOP?

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan memperoleh bukti mengenai apakah pemahaman perpajakan, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berdampak kepada kepatuhan membayar pajak.

II. METODE PENELITIAN

A. *Grand Theory*

Teori atribusi

Dikemukakan oleh psikolog Austria bernama Fritz Heider pada tahun 1958 kemudian dikembangkan kembali oleh Harold Kelley dan Bernard Weiner pada 1972. Yang menjelaskan bagaimana menentukan sumber, penyebab atau alasan dari cara individu berperilaku. Hal ini memberikan perasaan bahwa ketika kita memperhatikan cara seseorang berperilaku, kita mencoba untuk memutuskan apakah cara berperilaku individu dipengaruhi oleh aspek internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2008). Penyulut yang berasal dari alam bawah sadar individu itu sendiri disebut aspek internal, sedangkan keadaan yang mendorong atau memaksa orang tersebut untuk bertindak dengan tujuan tertentu dalam pikiran dipandang sebagai aspek eksternal. *Attribution theory* berusaha

mencari tahu dorongan yang menyebabkan sesuatu atau sesuatu yang mendorong individu untuk berbuat demikian.

Untuk mendukung penelitian ini, yang berpendapat bahwa sikap ketika menaati kewajiban perpajakan dihadapkan oleh situasi, dalam hal ini teori atribusi (Fritz heider, 1958) dapat diterapkan. Keadaan tersebut dapat dilihat dari aspek penyulut yang pada penelitian ini terdiri dari pemahaman dan kesadaran (internal) untuk membayar pajak, dan yang membangun persepsi (eksternal) terdiri dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Hal ini disebabkan karena perilaku dibangun oleh desakan situasi dan kondisi. Aspek penyulut (internal dan eksternal) dapat mempengaruhi untuk memutuskan hendak patuh atau tidak.

B. Konsep Dasar Perpajakan

Pemahaman Perpajakan

Dalam penelitian ini pemahaman perpajakan adalah sebagai variabel independen (X1). Menurut Resmi dalam Nugroho (2012), pemahaman perpajakan merupakan proses mempelajari kemudian menerapkan pengetahuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Makin paham seseorang mengenai peraturan perpajakan, maka cenderung dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran Membayar Pajak

Dalam penelitian ini kesadaran membayar pajak adalah sebagai variabel independen (X2). Menurut Muliandri dalam Astana & Merkusiwati (2017), kesadaran

membayar pajak merupakan kesediaan seseorang dalam menunaikan kewajiban pajak dengan inisiatifnya sendiri. Makin sadar seseorang, maka akan berlangsung semakin baik serta dapat meningkatkan kepatuhan.

Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan adalah sebagai variabel independen (X3). Menurut Resti (2016), kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh fiskus dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk menjaga kepuasan yang bertujuan meningkatkan kepatuhan pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan, wajib pajak akan merasa senang dan puas sehingga cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan sukarela.

Ketegasan Sanksi

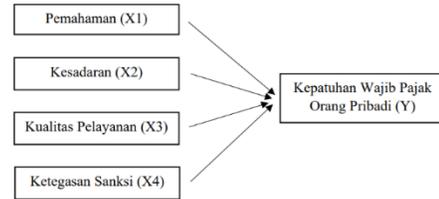
Dalam penelitian ini ketegasan sanksi adalah sebagai variabel independen (X4). Menurut Widagsono (2017), ketegasan sanksi merupakan konsekuensi yang akan diterima ketika terjadi pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Digunakan untuk menertibkan jalannya proses perpajakan supaya wajib pajak patuh ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak adalah sebagai variabel dependen (Y). Menurut Sufiah (2017), kepatuhan wajib pajak merupakan sikap sukarela untuk mematuhi segala peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu.

C. Metode Konseptual Penelitian

Gambar 1. Metode Konseptual Penelitian



Varibel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman sebagai X1, kesadaran sebagai X2, kualitas pelayanan sebagai X3 dan ketegasan sanksi sebagai X4. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai Y. Dapat dilihat pada gambar 1 untuk model konseptual penelitian ini bahwa pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan data kuantitatif berdasarkan indeks yang tercantum pada kuesioner. Kemudian menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Dara primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data primer diperoleh dari *website* DJP dan KPP Pratama Pondok Gede meliputi persentase dan jumlah kepatuhan wajib pajak, jumlah WPOP yang terdaftar dan aktif melakukan pembayaran pajak, jumlah WPOP yang menyampaikan SPT, dan jumlah WPOP yang mendapat sanksi.

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah WPOP tercatat dan aktif melangsungkan pembayaran pajak di KPP Pratama Pondok Gede. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

adalah teknik *non probability quota sampling*. Sedangkan untuk penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sehingga dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebesar 97,40 kemudian dibulatkan menjadi 100.

E. Pengembangan Hipotesis

1. Pemahaman terhadap kepatuhan membayar pajak.

H1 : Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ester et al. (2017), memaparkan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian oleh Fitria (2017), memaparkan pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian oleh Jihin et al. (2021), memaparkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari & Oktaviani (2020), memaparkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Sehingga pemahaman perpajakan secara positif menunjukkan semakin paham seseorang mengenai peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi kepatuhan membayar pajak.

2. Kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak.

H2 : Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitria (2017), memaparkan kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian oleh Purnamasari & Oktaviani (2020), memaparkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian oleh Siamena et al. (2017), memaparkan kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017), memaparkan bahwa kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kesadaran membayar pajak secara positif menunjukkan semakin sadar seseorang dalam menunaikan kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi juga kepatuhan membayar pajak.

3. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak.

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), memaparkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian oleh Ma'ruf & Supatminingsih (2020), memaparkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Begitu juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017), memaparkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga kualitas pelayanan secara positif menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan membuat wajib pajak merasa senang dan puas sehingga akan memenuhi kewajibannya dengan sukarela dan kepatuhan membayar pajak pun akan ikut meningkat.

4. Ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak.

H4 : ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan penelitian Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karnedi & Hidayatulloh (2019), memaparkan bahwa sanksi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Siamena et al. (2017), memaparkan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017), memaparkan bahwa ketegasan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga ketegasan sanksi secara positif menunjukkan semakin tegas sanksi yang diberlakukan

maka wajib pajak akan lebih patuh dan tepat waktu membayar pajak.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 3 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
Pemahaman	100	19	35	28.54	3.392
Kesadaran	100	19	30	25.49	3.148
Kualitas Pelayanan	100	18	30	25.29	3.611
Ketegasan Sanksi	100	15	25	22.10	2.710

Sumber : olahan data penulis, 2022

Berdasarkan hasil uji memaparkan jumlah responden (n) sejumlah 100 responden. *Mean* untuk variabel pemahaman sebesar 28,54, nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum sebesar 35 dan std sebesar 3,392. *Mean* untuk variabel kesadaran sebesar 25,49, nilai minimum sebesar 19 dan std sebesar 3,148. *Mean* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 25,29, nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 30 dan std sebesar 3,611. *Mean* untuk variabel ketegasan sanksi sebesar 22,10, nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25 dan std sebesar 2,710. Sedangkan mean untuk kepatuhan wajib pajak sebesar 34,06, nilai minimum sebesar 24, nilai maksimum sebesar 40 dan std sebesar 4,301. Juga dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai std yang lebih kecil dari *mean*, artinya tingkat

penyimpangan data rendah. Tingkat penyimpangan data yang rendah artinya data telah tersebar dengan merata.

2. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil R hitung untuk seluruh variabel $> R$ tabel 0,195. Sehingga memaparkan bahwa seluruh indikator variabel yang digunakan adalah valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh hasil untuk seluruh variabel memiliki nilai *chronbach's alpha* $>$ standar reliabilitas 0,70. Hal ini memaparkan seluruh indikator variabel adalah reliabel dan dapat digunakan dari periode ke periode

3. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas Data
Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai (sig) untuk seluruh variabel sebesar $0,200 > 0,05$. Memaparkan bahwa residual untuk seluruh variabel dinyatakan telah berdistribusi normal.
- Uji Multikolinearitas
Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai variance untuk seluruh variabel nilainya $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Berdasarkan nilai *tolerance* dan VIF yang diperoleh maka dapat dikatakan pada model regresi tidak terkandung multikolinearitas.
- Uji Heteroskedastisitas
Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai hasil (sig) untuk seluruh variabel nilainya $> 0,05$. Dapat

dikatakan bahwa dalam model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

- Uji Autokorelasi
Berdasarkan hasil uji menunjukkan nilai (sig) sebesar $0,688 > 0,05$. Dapat dikatakan model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Parameter	Unstandardized Coefficients
Konstanta	12.252
Pemahaman	0.060
Kesadaran	0.430
Kualitas Pelayanan	0.030
Ketegasan Sanksi	0.378

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 12,252 + 0,060X_1 + 0,430X_2 + 0,030X_3 + 0,378X_4 + e$$

Interpretasi :

Konstanta memiliki nilai positif senilai 12,252. Menjelaskan pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi konstan, maka kepatuhan WP bernilai 12, 525.

Koefisien regresi pemahaman (b1) memiliki nilai positif senilai 0,060. Menjelaskan andai pemahaman dinaikkan maka akan menaikkan kepatuhan WP sebesar 0,060.

Koefisien regresi kesadaran (b2) memiliki nilai positif senilai 0,430. Menjelaskan andai kesadaran dinaikkan

maka akan menaikkan kepatuhan WP sebesar 0,430.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (b3) memiliki nilai positif senilai 0,030. Menjelaskan andai kualitas pelayanan dinaikkan maka akan menaikkan kepatuhan WP sebesar 0,030.

Koefisien regresi ketegasan sanksi (b4) memiliki nilai positif sebesar 0,378. Menjelaskan andai ketegasan sanksi dinaikkan maka akan menaikkan kepatuhan WP sebanyak 0,378.

5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Hasil penelitian ini ini difokuskan berdasarkan hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Pengujian pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede.

Pemahaman memiliki nilai (sig) sebesar $0,594 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,535 < t$ tabel 1,985. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, memiliki makna tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), Safitri & Silalahi (2020) dan Subarkah & Dewi (2017), yang meneliti mengenai pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, hasilnya memaparkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman terhadap kepatuhan WPOP. Menurut responden sistem perpajakan

yang berlaku saat ini sudah memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, namun wajib pajak kebanyakan belum bersedia melakukan pencatatan atas data transaksi yang terkumpul secara teratur (Subarkah & Dewi, 2017).

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan di lapangan cukup banyak responden yang awalnya menolak atau tidak bersedia untuk mengisi kuesioner. Hal ini disebabkan karena mereka tidak paham mengenai peraturan perpajakan sehingga takut melakukan kesalahan saat mengisi kuesioner. Sehingga diperlukan pemahaman yang lebih baik untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Menurut *attribution theory* yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958), pemahaman terhadap peraturan perpajakan termasuk dalam faktor internal karena berasal dari dalam diri individu yang mendominasi persepsi untuk memilih membayar pajak atau tidak. Semakin tinggi pemahaman seseorang mengenai peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi juga kepatuhan membayar pajak. Jika memutuskan untuk patuh membayar pajak berarti wajib pajak merasa tidak rugi dalam membayar pajak dan dilakukan tanpa paksaan.

2. Pengujian pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran memiliki nilai (sig) sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,729 > t$ tabel $1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, memiliki makna terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), Fitria (2017) dan Purnamasari & Oktaviani (2020), yang meneliti mengenai kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak, hasilnya memaparkan bahwa kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila kesadaran wajib pajak meningkat dan sadar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam yakni patuh membayar pajak tepat waktu.

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Pondok Gede menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang aktif membayar pajak sangat sedikit bahkan cenderung semakin menurun setiap tahunnya. Hal ini menjelaskan diperlukan kesadaran yang lebih baik untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Menurut *attribution theory*, yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958), pemahaman terhadap peraturan perpajakan

termasuk dalam faktor internal karena berasal dari dalam diri individu, apabila melakukan kewajiban perpajakan dengan sendirinya berarti wajib pajak memiliki sikap sadar dan kepatuhan membayar pajak terpenuhi. Melakukan kewajiban perpajakan dengan sendirinya karena sadar pajak memiliki dasar konstitusional yang kuat dan salah satu tanggungjawab sebagai warga negara.

3. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kualitas pelayanan memiliki nilai (sig) sebesar $0,776 > 0,05$ dan t hitung $0,286 < t$ tabel $1,985$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, memiliki makna tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester et al. (2017) dan Safitri & Silalahi (2020), yang meneliti kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak, hasilnya memaparkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Pelayanan yang baik dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat karena wajib pajak memiliki hak untuk memperoleh pelayanan secara maksimal

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan

peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Pondok Gede sudah sangat baik. Karena akses untuk menuju lokasi mudah, ruang tunggu cukup luas, bersih dan disediakan banyak tempat duduk untuk menunggu giliran, kemudian juga disediakan air minum, kopi dan teh apabila tamu ada yang membutuhkan minuman. Untuk pelayanan petugas seperti satpam dan petugas yang menjaga loket juga sudah cukup baik dengan menyapa, menyambut tamu yang datang dan mempersilahkan tamu untuk menunggu giliran dengan sopan dan ramah. Sehingga apabila pelayanan yang baik telah diberikan akan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Menurut *attribution theory* yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958), kualitas pelayanan termasuk dalam faktor eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat atau pegawai pajak, apabila pelayanan yang diberikan kantor pelayanan pajak atau pegawai pajak tidak dapat memenuhi keinginan wajib pajak maka pelayanan yang dilakukan kurang baik. Semakin baik pelayanan yang dilakukan, wajib pajak akan merasa puas dan cenderung akan patuh dalam membayar pajak, begitu juga sebaliknya.

4. Pengujian pengaruh ketegasan sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak.

Ketegasan sanksi memiliki nilai (sig) sebesar $0,043 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,056 > t$ tabel $1,985$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, memiliki makna terdapat pengaruh yang signifikan antara ketegasan sanksi terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), Karnedi & Hidayatulloh (2019) dan Subarkah & Dewi (2017), yang meneliti pengaruh ketegasan sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak, hasilnya memaparkan bahwa ketegasan sanksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Sanksi pajak diberlakukan untuk menertibkan jalannya proses perpajakan agar berjalan baik. Semakin tinggi atau tegas sanksi pajak yang diberlakukan maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya agar tidak terkena sanksi.

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Pondok Gede menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang mendapat sanksi juga cenderung naik setiap tahunnya, bahkan meningkat cukup pesat dari 2020 ke 2021. Hal ini menjelaskan perlu diberlakukannya sanksi tegas agar dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Menurut *attribution theory* yang dikemukakan oleh

Fritz Heider (1958), ketegasan sanksi termasuk dalam faktor eskternal karena merupakan situasi atau kondisi yang membangun persepsi individu. Sanksi pajak merupakan tindakan preventif agar tidak terjadi pelanggaran terhadap peraturan atau norma perpajakan ataupun untuk memberi efek jera. Jika menganggap sanksi pajak akan merugikan dirinya, maka akan lebih patuh membayar pajak dan tidak menunda-nunda kewajiban perpajakannya.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai R² sebesar 0,259 atau sebesar 25,9%. Memiliki makna kemampuan variabel pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi dalam menjelaskan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 25,9%. Sedangkan untuk sisanya yaitu 74,1% diwakilkan oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian ini.

IV. SIMPULAN

Penelitian dilangsungkan untuk mengetahui dan melakukan analisis baik secara individu “pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Pondok Gede”. Berdasarkan hasil perhitungan serta hipotesis yang telah dilakukan diatas, dapat dipaparkan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

- i. Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede. Ini membuktikan meskipun paham ketentuan perpajakan, namun ada persepsi lain yang menyebabkan memilih membayar pajak atau tidak. Jika memutuskan untuk membayar pajak berarti WP tidak merasa rugi mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar pajak.
- ii. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede. Ini membuktikan semakin besar kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, akan semakin besar juga kepatuhan membayar pajak.
- iii. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede. Ini membuktikan meskipun pelayanan prima telah dilakukan, tidak serta merta membuat lebih patuh dalam melangsungkan kewajiban perpajakannya. Kecuali dari dalam diri yang memang memiliki keinginan untuk membayar pajak.
- iv. Ketegasan sanksi memiliki positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede. Ini membuktikan dengan menerapkan sanksi yang keras dan berat mereka akan lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

DAFTAR RUJUKAN

- Bisnis.com. (2019). *3 Penyebab Penerimaan Pajak 2019 Melambat*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191125/259/1174176/3-penyebab-penerimaan-pajak-2019-melambat>
- Danarsi, Subroto, H., & Nurlaela, S. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v18i01.83>

- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W.,
Ekonomi, F., Bisnis, D., Akuntansi, J.,
Ratulangi, S., & Kampus Bahu, J. (2017).
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan
Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di
Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang
Kota Manado. In *Jurnal Riset Akuntansi
Going Concern* (Vol. 12, Issue 2).
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,
Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE
(Journal of Applied Business and
Economic)*, 4(1), 30.
<https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). Pengaruh
Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan
Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Profita*, 12(1),
1.
<https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>
- Kementerian Keuangan RI. (2016). *Menkeu
Nilai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Indonesia Masih Rendah*.
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-nilai-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-indonesia-masih-rendah/>
- Kementerian Keuangan RI. (2020). *Cara DJP
Optimalisasi Penerimaan Negara Tahun
2020-2024*.
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-cara-djp-optimalisasi-penerimaan-negara-tahun-2020-2024/>
- Purnamasari, P., & Oktaviani, R. M. (2020).
Kesadaran Membayar Pajak Memediasi
Hubungan Pengetahuan Perpajakan
Terhadap Kemauan Membayar Pajak.
Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 21(01).
<https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1088>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh
Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman
Peraturan Perpajakan Dan Penerapan
Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan
Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan
Pajak*, 20(2).
<https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017).
Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas
Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di
KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi
Dan Pajak*, 17(02).
<https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>