

Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Lalu Perdana Anugrah Hasyim^{1*}, Moh. Amin², Afifudin³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi : perdana.lalu@gmail.com

ABSTRACT

The research utilizes a quantitative approach to examine the impact of taxpayer awareness, tax education, tax services, and tax sanctions on individual taxpayer compliance. The variables explored include taxpayer awareness, tax education, tax services, and tax sanctions as independent variables, with compliance being the dependent variable. The research sample comprises 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Malang Selatan. A questionnaire is employed as the data collection instrument, and the SPSS 25.0 computer program is utilized to conduct the instrument test. The data is analyzed through multiple linear regression analysis, traditional assumption tests, determination tests, F tests, and t tests. The research findings reveal that compliance, tax services, and tax sanctions have a significantly positive impact on individual taxpayer compliance, while tax education does not exhibit a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer awareness, tax education, tax services, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers.*

Pendahuluan

Di Indonesia, masalah kepatuhan wajib pajak atau rasio pajak masih menjadi permasalahan yang dihadapi saat ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna mencapai target pajak yang diharapkan. Salah satu faktor yang memengaruhi pendapatan pajak suatu negara adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut. Kepatuhan pajak dapat diukur melalui tiga aspek, yaitu pembayaran, penyimpanan, dan pelaporan. Wajib pajak yang mematuhi perpajakan akan menunaikan kewajibannya karena menganggap kepatuhan pajak sebagai suatu norma, seperti yang telah dijelaskan oleh Dhanayanti dan Suardana (2017).

Ketidakpatuhan wajib pajak dapat berdampak negatif terhadap pendapatan pajak negara. Dampak buruk tersebut dapat berupa penurunan penerimaan pajak yang selanjutnya dapat menghambat jalannya pemerintahan. Sebagian besar pengeluaran negara didanai oleh penerimaan pajak, sehingga penurunan pendapatan pajak akan sangat mempengaruhi pengeluaran pemerintah. Selain itu, Pengeluaran rumah tangga pemerintah sangat bergantung pada peran penting pajak sebagai sumber pendanaan, dan juga sebagai instrumen untuk merumuskan kebijakan ekonomi, seperti yang diungkapkan oleh Noviantari dan Setiawan (2018).

Dengan merujuk pada informasi yang terdapat dalam laporan keuangan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN), terdapat kenyataan bahwa selama empat tahun terakhir, realisasi penerimaan pajak belum berhasil mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia agar target pajak yang diharapkan dapat tercapai. Berikut ini adalah data mengenai capaian penerimaan pajak selama periode tahun 2017 hingga 2020.

Tabel 1 Tingkat Capaian Penerimaan Pajak Tahun 2017-2020 (dalam Triliun Rupiah)

Tahun	APBN-P	Realisasi	Capaian (%)
2017	1.246,11	1.146,87	92,03
2018	1.424	1.315,9	92
2019	1.577,6	1.132,1	84,4
2020	1.198,82	1.069,98	89,25

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Dalam Tabel tersebut, terlihat bahwa dari tahun 2017 hingga 2020, tingkat pencapaian penerimaan pajak di Indonesia mengalami penurunan. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa performa Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai target penerimaan pajak mengalami penurunan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, di antaranya adalah tingkat kesadaran dan efektivitas penyuluhan.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman dan komitmen wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak mencerminkan tingkat kesadaran mereka. Meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan melalui pendidikan dapat berdampak positif terhadap tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penyuluhan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Penyuluhan yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan pendapatan negara karena wajib pajak akan lebih sadar akan kewajiban mereka untuk membayar pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan penyuluhan di seluruh Indonesia melalui berbagai media, seperti pamflet, billboard, spanduk, media online, dan talk show di radio dan televisi. Selain itu, penyuluhan secara langsung di tempat kerja dan usaha wajib pajak, kampus, dan pusat perbelanjaan juga sering dilakukan. Kerja sama dengan pihak lain seperti pemerintah daerah, BUMN, swasta, dan akademisi juga dilakukan untuk menyelenggarakan kegiatan penyuluhan pajak. Selain itu, penyuluhan yang bervariasi dan menghibur sering kali dilakukan, termasuk melibatkan artis dan tokoh terkenal.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014), telah ditemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian tersebut, konsumen cenderung lebih patuh dalam membayar pajak jika mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memenuhi kebutuhan mereka selama proses pengurusan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Astina dan Setiawan (2018) serta Noviantari dan Setiawan (2018) mengungkapkan temuan yang sejalan, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Asbar (2014) menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, yaitu sanksi perpajakan. Tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan. Undang-undang telah menetapkan ketentuan umum dan prosedur perpajakan, termasuk sanksi perpajakan terhadap pelanggar, agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi. Sanksi perpajakan memiliki peranan utama dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, karena sanksi yang berat dapat diberlakukan terhadap wajib pajak yang melanggar administratif atau pidana terkait kewajiban perpajakannya, seperti yang disampaikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Setiawan (2016). Temuan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Setiawan (2016) serta Sari dan Wirakusuma (2018) juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, dalam penelitian Asbar

(2014), disebutkan bahwa persepsi terhadap sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penyuluhan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari hasil yang diharapkan yaitu dapat menambah pengetahuan, pemahaman dan pengalaman peneliti dibidang perpajakan khususnya terkait pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari sisi akademis diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pembanding bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dilapangan serta menjadi acuan dan data lengkap yang mendukung penelitian yang sejenis.

2. Manfaat praktisi

Manfaat praktisi dari hasil yang diharapkan dapat mendapatkan tambahan informasi dalam bidang perpajakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan kepada Kantor Pelayanan Perpajakan di Kota Malang tentang pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerjanya.

TINJAUAN TEORI

Kesadaran

Teori Kesadaran mengacu pada kemampuan manusia untuk memahami realitas dan meresponsnya dengan tindakan yang tepat. Seperti yang diungkapkan oleh Mory dan Septi (2015), kesadaran adalah keadaan di mana seseorang memiliki pengetahuan atau pemahaman terhadap sesuatu. Dalam konteks pembayaran pajak di Kota Salatiga, sosialisasi, informasi, dan proses pembayaran pajak memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, seperti yang dijelaskan oleh Sutari (2013). Di KPP Pratama Salatiga Jl. Diponegoro No. 163 Salatiga, pihak KPP memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak yang jumlahnya terus meningkat. Namun, masih terdapat beberapa masalah terkait kepatuhan wajib pajak yang perlu diselesaikan. Menurut Widayati dan Nurlis (2014), terdapat beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, seperti kesadaran bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak tidak merasa dirugikan oleh pemungutan pajak dan bersedia untuk membayar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan pengalaman peneliti di bidang perpajakan, terutama terkait dengan pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak individu. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya serta menjadi referensi dan data yang lengkap yang mendukung penelitian sejenis.

Penyuluhan

Penyuluhan perpajakan dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan pemahaman, informasi, dan panduan kepada masyarakat mengenai peraturan dan undang-undang perpajakan. Ini dilakukan oleh KPP sebagai langkah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Pudji (2007), penyuluhan termasuk dalam kategori pendidikan nonformal yang dilakukan dengan menggunakan metode, materi, dan saran yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan target audiens. Oleh karena itu, penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan bentuk upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman dan bimbingan kepada masyarakat mengenai perpajakan.

Pelayanan

Teori Pelayanan mengacu pada metode untuk membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhan yang mereka miliki. Dalam konteks perpajakan, "fiskus" merujuk pada petugas pajak. Karena itu, pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai upaya petugas pajak dalam membantu dan mengurus segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Jatmiko, 2006:20). Menurut Widodo (2010:150), terdapat hubungan yang lebih kuat antara aparaturnya pajak dan wajib pajak dalam pendekatan eksternal. Hal ini juga berhubungan dengan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajaknya.

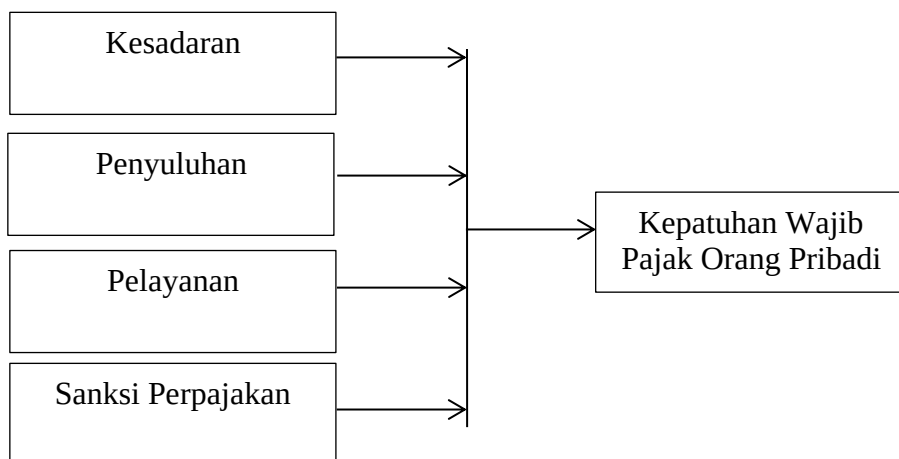
Sanksi Perpajakan

Sanksi mengacu pada konsekuensi hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan atau undang-undang. Peraturan dan undang-undang memberikan panduan tentang tindakan yang seharusnya dilakukan dan yang tidak seharusnya dilakukan oleh individu. Sanksi diperlukan untuk memastikan bahwa peraturan dan undang-undang tersebut dipatuhi. Dalam konteks perpajakan, sanksi perpajakan digunakan sebagai sarana untuk menjamin kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, (Muliari Setiawan, 2011).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan Wajib Pajak dapat dikenali melalui beberapa aspek, yaitu kepatuhan dalam proses pendaftaran, kepatuhan dalam penyetoran kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan Wajib Pajak diukur berdasarkan sejauh mana Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku (Kiryanto, 2007; Jatmiko, 2006).

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

- H1 : Kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.,
- H1a : Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi,
- H1b : Penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi,
- H1c : Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi,
- H1d : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berdasarkan pada filsafat positivisme. Menurut Sugiyono (2015: 13), pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang berorientasi pada data kuantitatif, dan analisis data menggunakan teknik statistik. Penggunaan pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian..

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan yang berlokasi di jalan Merdeka Utara No. 3, Kiduldalem, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Agustus 2022 hingga November 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah wajib pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Total populasi WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan mencapai 163.094 individu.

Untuk sampel penelitian ini, digunakan metode rumus slovin yang mempertimbangkan ukuran populasi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 individu.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisis. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda melibatkan satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
a = Konstanta
b = Koefisien regresi
X₁ = Kesadaran
X₂ = Penyuluhan
X₃ = Pelayanan
X₄ = Sanksi Perpajakan
e = *error*

PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan WPOP	100	1	5	3,45	0,645916
Kesadaran	100	1	5	3,58	0,808635
Penyuluhan	100	1	5	2,52	0,594778
Pelayanan	100	1	5	2,95	0,575862
Sanksi Perpajakan	100	1	5	3,06	0,566296
Valid N (listwise)	100				

1. Nilai rata-rata variabel Kepatuhan WPOP adalah 3,45 dengan deviasi standar sebesar 0,645916. Rentang nilai variabel Kepatuhan WPOP berkisar antara 1 hingga 5.
2. Nilai rata-rata variabel Kesadaran adalah 3,58 dengan deviasi standar sebesar 0,808635. Rentang nilai variabel Kesadaran berkisar antara 1 hingga 5.
3. Nilai rata-rata variabel Penyuluhan adalah 2,52 dengan deviasi standar sebesar 0,594778. Rentang nilai variabel Penyuluhan berkisar antara 1 hingga 5.
4. Nilai rata-rata variabel Pelayanan adalah 2,95 dengan deviasi standar sebesar 0,575862. Rentang nilai variabel Pelayanan berkisar antara 1 hingga 5.
5. Nilai rata-rata variabel Sanksi Perpajakan adalah 2,95 dengan deviasi standar sebesar 0,566296. Rentang nilai variabel Sanksi Perpajakan berkisar antara 1 hingga 5.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.Deviation	1,74448331
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,057
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp.Sig.(2-tailed)		,200

Sumber data : Data primer diolah, 2022

Dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai 0,067 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi. Hal ini dikarenakan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

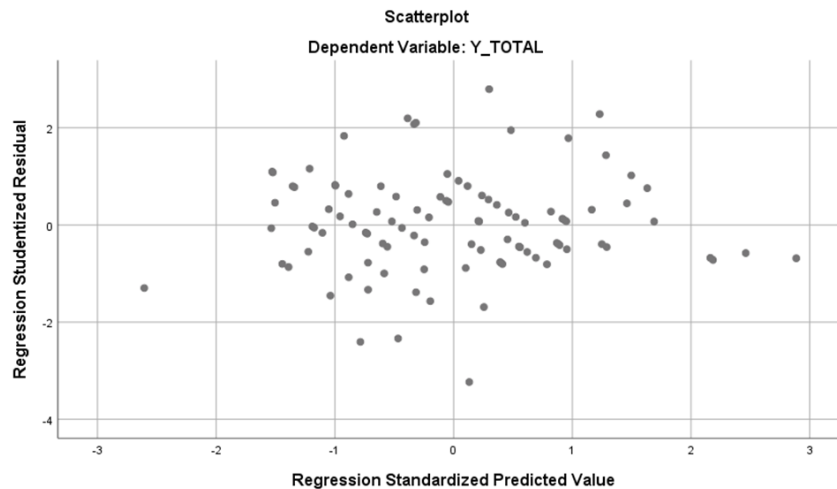
Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,572	1,750
X2	0,894	1,180
X3	0,725	1,380
X4	0,611	1,638

Sumber data : Data primer diolah, 2022

Hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa variabel Kesadaran (X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3) dan Sanksi Perpajakan (X4) lebih besar dari 0,1 dan kurang dari 10 untuk nilai dari keempat variabel bebas *Variance Inflation Factor* (VIF). Dengan demikian dapat dikatakan tidak ada terdapat *multikolinearitas* antar variabel bebas dalam pengujian ini.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas



Dari hasil analisis yang terlihat pada gambar di atas, dapat diamati bahwa titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang khusus. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada adanya heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,206	1,225		,984	,328
X1	,407	,073	,408	5,564	,000
X2	-,013	,064	-,012	-,204	,838
X3	,248	,073	,221	3,392	,001
X4	,443	,081	,388	5,478	,000

Sumber data : Data primer diolah, 2022

1. Nilai konstanta Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 1,206 menunjukkan bahwa jika variabel independen Kesadaran (X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4) memiliki nilai 0 (nol), maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan menjadi 1,206.
2. Koefisien regresi Kesadaran (X1) sebesar 0,407 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam Kesadaran (X1) akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,407.
3. Koefisien regresi Penyuluhan (X2) sebesar -0,013 (bernilai negatif) menunjukkan bahwa Penyuluhan (X2) memiliki pengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).
4. Koefisien regresi Pelayanan (X3) sebesar 0,248 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam Pelayanan (X3) akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,248.
5. Koefisien regresi Sanksi Perpajakan (X4) sebesar 0,443 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam Sanksi Perpajakan (X4) akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,443

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 7. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	731,311	4	182,828	57,650	,000 ^b
Residual	301,279	95	3,171		
Total	1032,590	99			

Berdasarkan diketahui nilai signifikan F adalah 0,00 lebih kecil dari pada 0,05, maka disimpulkan bahwa Kesadaran (X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4) berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Uji t

Tabel 8 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,206	1,225		,984	,328
X1	,407	,073	,408	5,564	,000
X2	-,013	,064	-,012	-,204	,838
X3	,248	,073	,221	3,392	,001
X4	,443	,081	,388	5,478	,000

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian terhadap variabel Kesadaran (X1) menunjukkan nilai signifikansi t sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.
2. Dalam pengujian terhadap variabel Penyuluhan (X2), ditemukan nilai signifikansi t sebesar $0.838 > 0.05$. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa Penyuluhan Wajib Pajak (X2) tidak memiliki pengaruh parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.
3. Pengujian terhadap variabel Pelayanan (X3) menunjukkan nilai signifikansi t sebesar $0.001 < 0.05$. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Pelayanan Wajib Pajak (X3) memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.
4. Hasil pengujian terhadap variabel Sanksi Perpajakan (X4) menunjukkan nilai signifikansi t sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa Sanksi Perpajakan (X4) memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842 ^a	,708	,696	1,78083

Dari hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa adjusted R^2 memiliki nilai sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, seluruh variabel independen memiliki pengaruh sebesar 70% terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sementara itu, 30% sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengaruh Kesadaran (X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Dari hasil perhitungan uji F, didapatkan nilai F hitung sebesar 57.650, sedangkan nilai F tabel sebesar 2.466. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel Kesadaran

(X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Malang Selatan.

Selanjutnya, hasil perhitungan uji Adj.R^2 menghasilkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0.696. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan memberikan kontribusi sebesar 70% terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Secara keseluruhan, hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel Kesadaran (X1), Penyuluhan (X2), Pelayanan (X3), dan Sanksi Perpajakan (X4) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Malang Selatan. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini dapat diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2012).

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel Kesadaran (X1) adalah 5,564, yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Selatan.

Dalam konteks ini, menjadi sangat penting bagi masyarakat karena memungkinkan mereka memahami tujuan, fungsi, dan manfaat dari pajak. Dengan memiliki pengetahuan ini, masyarakat akan lebih sadar akan kewajiban mereka untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2012).

Pengaruh Penyuluhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam uji parsial, ditemukan bahwa nilai t hitung untuk variabel Penyuluhan Wajib Pajak (X2) adalah -0,204, yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi $0,838 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Penyuluhan Wajib Pajak (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dengan demikian, peningkatan pelayanan tidak cenderung berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Selatan.

Faktor yang memperkuat tidak adanya pengaruh Penyuluhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terlihat dalam karakteristik responden, terutama dalam hal pendidikan Perpajakan. Nilai penyuluhan relatif rendah dibandingkan dengan kursus dan pelatihan. Oleh karena itu, upaya penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memperluas informasi dan meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang sistem perpajakan, terutama di kalangan masyarakat yang lebih luas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muflih (2017).

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam uji parsial, ditemukan bahwa nilai t hitung untuk variabel Penyuluhan Wajib Pajak (X3) adalah -0,204, yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi $0,838 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Penyuluhan Wajib Pajak (X3) secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dengan demikian, peningkatan pelayanan tidak berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Selatan.

Dalam penelitian ini, terdapat unsur penting yang menjadi ukuran kualitas pelayanan suatu instansi pajak. Salah satu unsur tersebut adalah memiliki staf yang profesional dan mampu menyelesaikan setiap permasalahan wajib pajak dengan cara yang ramah serta dapat

berinteraksi dengan baik terhadap seluruh wajib pajak. Selain itu, fasilitas kantor yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang cukup, juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan instansi pajak. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2010).

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP

Dalam uji parsial, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Sanksi Perpajakan (X_4) sebesar 5,478, yang lebih rendah dari nilai t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan (X_4) secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dengan demikian, peningkatan sanksi pajak dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Selatan.

Pemerintah telah menetapkan aturan-aturan perpajakan yang menjadi panduan dalam pelaksanaan perpajakan. Tujuannya adalah untuk menjaga konsistensi dalam pelaksanaan perpajakan, dan oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami peraturan-peraturan terkait perpajakan. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penemuan yang dilakukan oleh Mutia (2014)

KESIMPULAN

Tujuan Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara bersama-sama, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
2. Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
3. Penyuluhan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
4. Pelayanan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
5. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

Keterbatasan

Berikut adalah keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Selama penyebaran kuesioner, beberapa responden yang dituju tidak mengisi kuesioner yang diberikan. Selain itu, ada juga beberapa responden yang tidak serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan tidak mencerminkan situasi yang sebenarnya.
2. Peneliti mengalami kesulitan dalam membuat kuesioner sendiri. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kuesioner yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya

Saran

Berikut adalah saran-saran berdasarkan penelitian ini:

1. Disarankan agar KPP Pratama Malang Selatan meningkatkan mutu pelayanan dan penyuluhan kepada wajib pajak. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan informasi yang jelas mengenai pentingnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan memberikan kontribusi yang signifikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang kewajiban mereka dalam membayar pajak.
2. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk melibatkan seluruh KPP di Kota Malang dalam penelitian mereka. Hal ini akan membantu dalam generalisasi hasil penelitian dan memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak. Selain itu, para peneliti juga dapat mempertimbangkan penggunaan variabel pemoderasi untuk mengeksplorasi hubungan yang lebih kompleks dalam penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhanayanti, Komang. M., dan Suardana, Ketut. A. (2017). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak dan Keadilan Sistem Perpajakan pada Kepatuhan Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana vol.20.2.
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*.
- Mory, Septia. 2015. *Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kpp pratama tanjung balai karimun)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung pinang.
- Noviantari, Putri dan Putu Ery Setiawan. (2018). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Vol. 22 No. 3 ISSN: 2302-8556. Universitas Udayana.
- Pudji, Muljono. (2007). *Learning Society, Penyuluhan dan Pembangunan Bangsa. Jurnal Penyuluhan*. Vol 3(1) : Hal. 55-63
- Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Journal of Accounting*, Hal. 1-17.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.
- Widayati dan Nurlis. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga)*.SNA XIII Purwokerto.