

## Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ende

Abdurahman Awaludin<sup>1\*</sup>, Afifudin<sup>2</sup>, Umi Nandiroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

\*Email Korespondensi : [abdurahmanawaludin13@gmail.com](mailto:abdurahmanawaludin13@gmail.com)

### ABSTRACT

*Taxes are the main pillar in maintaining a country's financial stability by supporting government spending to meet the needs of the people. However, significant fluctuations in tax revenues, such as those observed in the Indonesian APBN, pose serious challenges. Despite tax revenues in the APBN averaging 78.6% over the last five years, government expenditure exceeds state revenues. This research aims to determine whether understanding of tax regulations, tax authorities' services, tax sanctions, and tax socialization influences individual taxpayer compliance. Sampling in this study was conducted using the Slovin formula. This research employs a quantitative method by directly distributing questionnaires to 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Ende. The research results indicate that tax authorities' services, tax sanctions, and tax socialization have a simultaneous effect on individual taxpayer compliance, while understanding tax regulations does not have a simultaneous effect on individual taxpayer compliance. It is expected that this research can be used as a consideration by relevant parties to improve understanding of tax regulations, services, sanctions, and socialization regarding individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Understanding tax regulations, fiscal services, tax sanctions, tax socialization, taxpayer compliance.*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Pajak merupakan jenis penerimaan atau pendapatan negara yang diperoleh dari kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh perorangan atau perusahaan kepada negara berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Para pembayar pajak tidak menerima manfaat langsung dari kontribusi ini. Negara menggunakan dana yang dihasilkan dari pajak ini untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan masyarakat serta untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Adriani (2021;3) mendefinisikan Pajak merupakan pembayaran yang harus dilakukan oleh individu atau badan usaha kepada negara sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku tanpa memperoleh imbalan langsung yang dapat dirasakan atau ditunjukkan. Pemerintah terus memperhatikan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan penerimaan negara sangat terpengaruh oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah melakukan banyak hal. Salah satunya adalah mendorong akademisi untuk berpartisipasi secara aktif dalam menyebarkan informasi dan mendidik orang-orang agar mereka bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya (Nandiroh et al., n.d.). Setiap tahunnya, persentase penerimaan pajak terhadap APBN mengalami fluktuasi. Dalam lima tahun terakhir, penerimaan negara dari pajak rata-rata mencapai 78,6%. Pada tahun 2023, realisasi pengeluaran anggaran APBN mencapai 3.121,9 Triliun. Pengeluaran tersebut telah melampaui penerimaan negara. Oleh karena itu, pemerintah harus memaksimalkan pendapatan dari pajak, yang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan negara ([www.bps.co.id](http://www.bps.co.id)). Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan mereka. Kepatuhan ini tercermin dalam kewajiban wajib pajak untuk mengajukan SPT tepat waktu dan memenuhi kewajiban dalam menghitung serta membayar tunggakan pajak yang terutang. Namun, upaya untuk meningkatkan penerimaan negara menghadapi sejumlah kendala, termasuk tingkat kepatuhan

wajib pajak yang masih rendah. “Hal ini menyebabkan sebagian wajib pajak membayar pajak dalam jumlah yang lebih kecil dari seharusnya dan ada pula yang tidak melaporkan kewajiban perpajakan mereka sama sekali (Hasanudin et al., 2020)”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2022), disebutkan bahwa masyarakat pada dasarnya memiliki pandangan positif terhadap pajak. Namun, pandangan negatif lebih mudah teraktivasi sebagai respon yang muncul terlebih dahulu terkait dengan pajak. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan adanya bias negatif yang membuat masyarakat cenderung menilai kehilangan finansial lebih besar dampaknya daripada mendapatkan keuntungan finansial dalam jumlah yang sama. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak masih tergolong rendah.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya : Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak, kualitas pelayanan aparat pajak, sanksi pajak, sosialisasi mengenai perpajakan dan sebagainya. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan metode yang digunakan wajib pajak agar dapat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai aturan perpajakan. Pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak untuk membantu mengurus segala keperluan yang dibutuhkan. Pelayanan dianggap baik ketika mampu memberikan kenyamanan kepada wajib pajak, sehingga mereka tidak merasa terbebani saat melakukan pembayaran pajak. Sanksi pajak merupakan sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran atau tidak mengikuti peraturan perundang-undangan perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam menyediakan pelayanan guna meningkatkan pemahaman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai pajak, dengan maksud memberikan pemahaman yang lebih baik kepada wajib pajak.

Menurut Kumala & Junaidi, (2021) “Pemahaman terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak semakin memahami peraturan perpajakan, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya”. F Mandowally et al (2020) menyatakan “secara parsial, pelayanan dari fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin terkendali dan mudah dipahami, maka wajib pajak cenderung lebih patuh dalam membayar pajaknya”. Hasil penelitian Fadilah (2020) di mana dikatakan bahwa “sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan pengenaan sanksi pajak terhadap wajib pajak belum optimal dan belum merata”. Dalam penelitian yang dilakukan Nugroho (2020) “sosialisasi perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi ini dianggap dapat mempermudah wajib pajak dalam memahami informasi mengenai peraturan perpajakan dan juga memberikan pengetahuan yang lebih baik kepada mereka”.

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah apakah pemahaman tentang peraturan perpajakan, pelayanan dari fiskus, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak orang perorangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ende. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan dari fiskus, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang perorangan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ende. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi atau referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian terkait dengan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak terhadap pelaporan dan pembayaran pajak, atau pengembangan ilmu akuntansi, khususnya dalam bidang perpajakan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Hubungan Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

“Pemahaman peraturan perpajakan ialah cara wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku” (Mustofa et al 2016). “Kepatuhan wajib pajak Kepatuhan pajak adalah kondisi di mana seorang wajib pajak mematuhi dan melunasi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ini mencakup situasi di mana seseorang atau badan usaha menunaikan semua hak dan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan lengkap” (Avianto et al., 2016). Menurut Kumala & Junaidi, (2021) “pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak semakin memahami peraturan perpajakan, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan membantu wajib pajak untuk mengerti apa yang diharapkan dari mereka oleh pemerintah dan mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian dalam pembayaran pajak”. Seiring dengan itu, meningkatnya pemahaman juga dapat mengurangi ketidakpastian dan kebingungan yang mungkin dirasakan oleh wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan secara keseluruhan. Dari penjelasan tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah H1 : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Pelayanan fiskus menurut N & Riza Syahputera (2020) “merupakan upaya yang dilakukan oleh petugas pajak untuk memberikan bantuan atau mengurus semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari memberikan informasi tentang ketentuan perpajakan hingga membantu dalam penyelesaian masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak”. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan mereka. Kepatuhan ini tercermin dalam kewajiban wajib pajak untuk mengajukan SPT secara tepat waktu dan memenuhi kewajiban dalam menghitung dan membayar tunggakan pajak yang terutang. Dalam penelitian yang dilakukan F Mandowally et al (2020) menyatakan bahwa “secara parsial, pelayanan dari fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin terkendali, dan mudah dipahami, maka wajib pajak cenderung lebih patuh dalam membayar pajaknya”. Dukungan ini diperkuat oleh banyaknya fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak yang terutang. Dari penjelasan tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

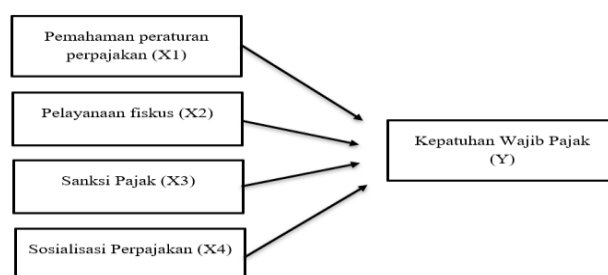
### **Hubungan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Menurut Mardiasmo (2016;62) menyatakan bahwa “Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (akan dituruti/ditaati/dipatuhi). Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma Perpajakan”. “Kepatuhan wajib pajak Kepatuhan pajak adalah kondisi di mana seorang wajib pajak mematuhi dan melunasi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ini mencakup situasi di mana seseorang atau badan usaha menunaikan semua hak dan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan lengkap” (Avianto et al., 2016). Menurut mardiasmo yang dikutip oleh As’ari (2018) “sanksi perpajakan memiliki peran penting dalam menjamin kepatuhan wajib pajak. Sanksi tersebut berfungsi sebagai alat penegak agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Dari penjelasan tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## Hubungan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Boediono et al (2018) menyatakan bahwa “Benar, sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau instansi terkait dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya kepada wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, mengenai segala peraturan dan kegiatan yang terkait dengan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan mereka. Kepatuhan ini tercermin dalam kewajiban wajib pajak untuk mengajukan SPT secara tepat waktu dan memenuhi kewajiban dalam menghitung dan membayar tunggakan pajak yang terutang”. Dikutip dari Nandiroh et al (2024) “Sosialisasi pajak dilakukan dalam bentuk presentasi materi. Dalam kegiatan ini disampaikan materi yang informatif dan mudah dipahami tentang aturan perpajakan yang berlaku. Jadi sosialisasi perpajakan merupakan cara yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman perpajakan sesuai dengan peraturan atau perundang-undangan yang berlaku, dengan maksud memberikan pemahaman yang lebih baik kepada wajib pajak. Dengan meningkatnya pemahaman wajib pajak terhadap pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Dari penjelasan tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah H4 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## METODE PENELITIAN

### Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023 di KPP Pratama Ende, jalan. Eltari, No. 08, Kelurahan Mautapaga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende, Nusa Tenggara Timur.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende. “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” Sugiyono (2016;18). Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data yang digunakan adalah data primer, pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang terdaftar. Jumlah responden yang sudah ditentukan tersebar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ende. Adapun poin tersebut, Sangat Setuju (5 Poin), Setuju (4 Poin), Ragu-Ragu (3 Poin), Tidak Setuju (2 Poin), Sangat Tidak Setuju (1 Poin).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Diketahui jumlah Wajib Pajak Orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende sebanyak 25.870 Wajib Pajak. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* dengan hasil akhir sebanyak 100 sampel.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif**

| Descriptive Statistics         |     |         |         |      |                |
|--------------------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
|                                | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Pemahaman Peraturan Perpajakan | 100 | 2       | 5       | 4,23 | ,694           |
| Pelayanan Fiskus               | 100 | 2       | 5       | 3,95 | ,716           |
| Sanksi Pajak                   | 100 | 2       | 5       | 4,04 | ,724           |
| Sosialisasi Perpajakan         | 100 | 3       | 5       | 3,89 | ,665           |
| Kepatuhan Wajib Pajak          | 100 | 3       | 5       | 4,03 | ,703           |
| Valid N (listwise)             | 100 |         |         |      |                |

*Sumber : Data primer diolah spss v27*

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa Pada variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1) memperoleh nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5. Mean, atau nilai rata-rata dari seratus sampel adalah 4,23, dengan standar deviasi 0,694. Variabel Pelayanan Fiskus (X2) memperoleh nilai minimum 2, maximum 5. Mean atau rata-rata dari seratus sampel adalah 3,95 dengan standar deviasi sebesar 0,716. Variabel Sanksi pajak (X3) memperoleh nilai minimum 2, maximum 5. Mean atau rata-rata dari seratus adalah 4,04 dengan standar deviasi sebesar 0,724. Variabel Sosialisasi Perpajakan (X4) memperoleh nilai minimum 2, maximum 5. ean atau rata-rata dari seratus sampel adalah 3,89 dengan standar deviasi sebesar 0,665. Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (Y) memperoleh nilai minimum 3, maximum 5. Mean atau rata-rata dari seratus sampel adalah 4,03 dengan standar deviasi sebesar 0,703.

### Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tentang Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ende masing-masing mempunyai nilai yaitu  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  (0,196) sehingga seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas hasil dari uji reliabilitas, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar  $0,818 > 0,7$ . Maka dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Pelayanan Fiskus sebesar  $0,880 > 0,7$ . Maka dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Sanksi Pajak sebesar  $0,901 > 0,7$ . Maka dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Sosialisasi Perpajakan sebesar  $0,823 > 0,7$ . Maka dinyatakan reliabel dan Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar  $0,862 > 0,7$ . Maka dinyatakan reliabel.

## Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji kenormalan distribusi data

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test       |                         |             |                         |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
|                                          |                         |             | Unstandardized Residual |
| N                                        |                         |             | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    |             | ,0000000                |
|                                          | Std. Deviation          |             | 1,29692117              |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                |             | ,070                    |
|                                          | Positive                |             | ,070                    |
|                                          | Negative                |             | -,061                   |
| Test Statistic                           |                         |             | ,070                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         |             | ,200 <sup>d</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> | Sig.                    |             | ,261                    |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound | ,250                    |
|                                          |                         | Upper Bound | ,272                    |

Sumber : Data primer diolah spss v27

Berdasarkan hasil dalam tabel di atas, diperoleh hasil *Asymp. Sig (2-tailed)* yaitu sebesar 0,200 > 0,05 kesimpulannya adalah data pada penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi dapat digunakan.

## Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 4. Hasil Uji Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           |                                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                         | (Constant)                     | ,238                        | 1,473      |                           | ,161  | ,872  |
|                           | Pemahaman Peraturan Perpajakan | ,023                        | ,059       | ,022                      | ,383  | ,702  |
|                           | Pelayanan Fiskus               | ,334                        | ,061       | ,362                      | 5,462 | <,001 |
|                           | Sanksi Pajak                   | ,315                        | ,065       | ,358                      | 4,830 | <,001 |
|                           | Sosialisasi Perpajakan         | ,266                        | ,070       | ,297                      | 3,782 | <,001 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer diolah spss v27

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0,023 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan dalam pemahaman peraturan perpajakan (X1), kita dapat mengharapkan kenaikan sebesar 0,023 satuan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak (Y), dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
2. Koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar -0,334 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan dalam pelayanan fiskus (X2), kita dapat mengharapkan penurunan sebesar 0,334 satuan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak (Y), dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
3. Koefisien regresi  $\beta_3$  sebesar 0,315 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan dalam sanksi pajak (X3), kita dapat mengharapkan kenaikan sebesar 0,315 satuan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak (Y), dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
4. Koefisien regresi  $\beta_4$  sebesar 0,266 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan dalam sosialisasi perpajakan (X4), kita dapat mengharapkan kenaikan sebesar 0,266

satuan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak (Y), dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

## UJI HIPOTESIS

### Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

**Tabel 5. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                    |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
| 1                  | Regression | 398,392        | 4  | 99,598      | 56,821 | <,001 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 166,518        | 95 | 1,753       |        |                    |
|                    | Total      | 564,910        | 99 |             |        |                    |

Sumber : Data primer diolah spss v27

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah 0,001, yang menunjukkan bahwa nilai Sig kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,840 <sup>a</sup> | ,705     | ,693              | 1,324                      |

Sumber : Data primer diolah spss v27

Dari analisis pada Tabel 4.14 diperoleh hasil adjusted R2 (koefisien determinasi) adalah 0,693. Artinya, variabel bebasnya, yang terdiri dari Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Pajak (X3), dan Sosialisasi Perpajakan (X4), memengaruhi 69,3% variabel Kepatuhan Wajib Pajak, dan 30,7% variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Uji Pengaruh Hipotesis Parsial (Uji-t)

**Tabel 7. Hasil Uji Pengaruh Hipotesis Parsial (Uji-t)**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     |                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           |                                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                         | (Constant)                     | ,238                        | 1,473      |                           | ,161  | ,872  |
|                           | Pemahaman Peraturan Perpajakan | ,023                        | ,059       | ,022                      | ,383  | ,702  |
|                           | Pelayanan Fiskus               | ,334                        | ,061       | ,362                      | 5,462 | <,001 |
|                           | Sanksi Pajak                   | ,315                        | ,065       | ,358                      | 4,830 | <,001 |
|                           | Sosialisasi Perpajakan         | ,266                        | ,070       | ,297                      | 3,782 | <,001 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data primer diolah spss v27

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai signifikan pengaruh X1 terhadap Y adalah 0,702 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh positif antara pemahaman peraturan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Nilai signifikan pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y adalah 0. 001 lebih kecil dari 0. 05, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Nilai signifikan pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$  adalah 0.001 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Nilai signifikan pengaruh  $X_4$  terhadap  $Y$  adalah 0.001 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sosialisasi perpajakan ( $X_4$ ) terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) mengatakan jika variabel pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pebrina & Hidayatulloh (2020) Menyatakan bahwa “semakin tinggi atau rendahnya pemahaman peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende sekalipun memiliki pemahaman peraturan perpajakan tetap enggan melakukan pembayaran perpajakan, hal ini bisa disebabkan oleh wajib pajak beranggapan bahwa dana yang dikeluarkan tidak sebanding dengan apa yang diterima.

### **2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hipotesis ke dua ( $H_2$ ) menyatakan jika variabel pelayanan fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astina & Setiawan, 2018). Menyatakan bahwa “semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau pegawai pajak maka akan memberikan kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Hal ini disebabkan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende sangat melihat bagaimana pelayanan yang diberikan setiap pegawai pajak terhadap setiap wajib pajak yang datang, dimana jika pelayanan yang dianggap baik dan memuaskan akan membuat wajib pajak lebih secara sukarela dan patuh dalam membayar pajak terutangnya.

### **3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan bahwa variabel sanksi pajak ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) menyatakan bahwa “semakin tinggi sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak”. Hal ini disebabkan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende sangat takut dikenakan sanksi, apalagi sanksi berupa denda dan penjara, sehingga apabila setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran yang dikenakan sanksi, wajib pajak yang lainnya akan lebih berhati hati dan akan secara jujur melaporkan hartanya untuk dikenakan pajak.

### **4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hipotesis keempat ( $H_4$ ) menyatakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ende. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2020) menyatakan bahwa “variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila informasi yang disampaikan berjalan dengan baik, maka wajib pajak baru maupun wajib pajak lama muda memahami saat melakukan kewajiban perpajakannya oleh karena itu wajib pajak akan merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ende apa bila secara rutin diberikan

sosialisasi mengenai pajak akan membuat kesadaran wajib pajak semakin meningkat untuk melakukan pembayaran pajak terutangnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan simultan dari variabel independen pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berdampak pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak secara bersamaan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan fiskus dipengaruhi oleh variabel dependen kepatuhan wajib pajak secara bersamaan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dependen kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengurangan secara bersamaan dari variabel independen sanksi pajak.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ketika variabel independen sosialisasi perpajakan dikurangi secara bersamaan, itu berdampak pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

### **Keterbatasan**

1. Populasi dalam melakukan penelitian ini terbatas hanya untuk wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ende.
2. Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen dan 1 variabel dependen, yaitu berupa pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen, dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

### **Saran**

1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel dengan melibatkan wajib pajak badan atau jenis wajib pajak lainnya. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di berbagai jenis entitas pajak.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengenakan variabel independen lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti e-billing, efilling (Fadilah, 2020), Kesadaran wajib pajak (Astina & Setiawan, 2018), Kompleksitas Administrasi Perpajakan Nandiroh & Hidayati (2022), Moral pajak (Sriniyati, 2020), e-SPT (Pebrina & Hidayatulloh, 2020), Tax amnesty (Rorong et al., 2017).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- As'ari, n. G. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnql ekobis dewantara*, 1, 1–13.
- Astina, i. P. S., & setiawan, p. E. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wpop. *E-jurnal akuntansi*, 1. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v23.i01.p01>
- Avianto, g. D., rahayu, s. M., & kaniskha, b. (2016). Analisa peranan e-filing dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi. *Ps perpajakan, jurusan administrasi bisnis*, , 1–8.
- Boediono, g. T., sitawati, r., & harjono, s. (2018). Analisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran sebagai variabel mediasi. *Jurnal peneltian ekonomi dan bisnis*, 22–38.
- F mandowally, b. M., allolayuk, t., & desiana matani, c. (2020). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp pratama jayapura). In *jurnal akuntansi & keuangan daerah* (vol. 15, issue 1).

- Fadilah, k. (2020). *Pengaruh penerapan sistem e-billing, e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sapiari sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia (stiesia) surabaya*. Wwww.spt.co.id,
- Hasanudin, a. I., ramadhani, d., & giyantoro, m. D. B. (2020). *Kepatuhan wajib pajak online shopping di jakarta: urgensi antara e-commerce dan jumlah pajak yang disetor* (vol. 15, issue 1). <https://kominfo.go.id/>
- Kumala, r., & junaidi, a. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, lingkungan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada umkm. *Jurnal ekonomi, manajemen, bisnis, dan sosial*, 1, 1–8.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan edisi terbaru 2016* (vol. 4, issue 2). <https://www.bps.go.id/>,
- Mustofa, f. A., kertahadi, & r, m. M. (2016). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak dan asas keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal mahasiswa perpajakan*, 8(1), 1–7.
- N, m. R., & riza syahputera. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Balance : jurnal akuntansi dan bisnis*, 5(1), 13–25. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/balance>
- Nandiroh, u., & hidayati, i. (2022). Socialization, knowledge, understanding, and the complexity of tax administration towards the use of tax incentives during a pandemic. *Ekonomi, keuangan, investasi dan syariah (ekuitas)*, 4(1), 290–296. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.2141>
- Nandiroh, u., malikah, a., syafitri, e. D., & artikel, r. (2024). *Inovasi pendidikan pajak: sosialisasi dan pendampingan praktis untuk dosen dan karyawan unisma info artikel abstrak*. 5(2). <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i2.21434>
- Nandiroh, u., nisa, z., & pratama, a. B. (n.d.). *Prosiding seminar nasional abdimas ma chung sosialisasi dan edukasi pemenuhan kewajiban perpajakan melalui program relawan pajak*.
- Nugroho, v. Q. (2020). *Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Pebrina, r., & hidayatulloh, a. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*, 17, 1–8.
- Ramadhanty, a., & zulaikha. (2020). Pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro journal of accounting*, 9, 1–12.
- Rorong, e. N., kalangi, l., runtu, t., akuntansi, j., ekonomi, f., bisnis, d., sam, u., & manado, r. (2017). Pengaruh kebijakan tax amnesty, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama manado. In *jurnal riset akuntansi going concern* (vol. 12, issue 2).
- Sriniyati. (2020). *Pengaruh moral pajak, sanksi pajak, dan kebijakan pengampunan pajak terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi*. 8(1), 14.
- Sugiyono. (n.d.). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d 2016*.