

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Malang Utara)

Ikhwan Apriansyah^{1*}, Afifudin², Irma Hidayati³

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

*Email Korespondensi : Ikhwanapriansyah7@gmail.com

ABSTRACT

Tax is Indonesia's main source of income used to finance state interests, including development. Due to the increasing development costs, the government is trying to maximize tax revenues, which greatly affect the state budget. This study aims to examine the effect of tax knowledge, tax rates, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance, with sampling using the Slovin formula. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 taxpayers registered at the Malang Utara Pratama Tax Office. The results of this study explain that tax knowledge, tax rates and tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance, while service quality does not affect individual taxpayer compliance. It is hoped that this study can be a consideration for related parties to improve knowledge, rates, service quality and sanctions on individual taxpayer compliance.

Keywords : *Tax knowledge, tax rates, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber pendapatan utama bagi Indonesia, dikenakan kepada wajib pajak yang penghasilannya melampaui batas NPWP dan penghasilan kena pajak. Pajak ini memiliki sifat wajib sesuai dengan perundang-undangan dimana tidak memberikan timbal balik langsung. Pajak diperuntukkan bagi kepentingan negara dalam meningkatkan memakmurkan rakyat dan pembiayaan pembelanjaan bagi pemerintah. Dikarenakan pengeluaran negara dalam pembangunan memerlukan biaya yang relatif tinggi dan meningkat di setiap tahunnya maka pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan negara dari pajak

Pada setiap tahunnya penerimaan pajak akan terus meningkat, seperti halnya pada tahun 2023. Pada tahun 2023 pendapatan pajak di Indonesia mencapai angka Rp 2.155 triliun, angka ini lebih tinggi dibandingkan tahun 2022 sebesar Rp 1.924 triliun dan tahun sebelumnya yaitu 2021 Rp 1.547 triliun, tahun 2020 Rp 1.285 triliun dan tahun 2019 yang hanya Rp 1.546 triliun. Berdasarkan data diatas pendapatan pajak mendapat peningkatan setiap tahunnya , namun peningkatan ini tidak selalu terjadi secara konsisten seperti halnya pada tahun 2020 yang dimana terjadi penurunan dibandingkan dengan tahun 2019 dan tidak menutup kemungkinan pada tahun yang akan datang juga akan mengalami penurunan. Maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan dan memaksimalkan pendapatan negara dikarenakan biaya yang dikeluarkan negara dalam anggaran APBN juga setiap tahunnya mengalami peningkatan. Terutama pada tahun 2023 yang dimana anggaran APBN negara yang menyentuh angka 3.121,9 dimana angka ini melebihi penerimaan pendapatan yang diperoleh oleh negara. Dengan demikian pemerintah harus berupaya meningkatkan penerimaan negara dengan berbagai cara salah satunya dengan memaksimalkan penerimaan pajak.

Penurunan penerimaan pajak ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk rendahnya kepatuhan di kalangan wajib pajak. Tingkat kepatuhan dan pengetahuan yang tinggi sangat diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan, ini sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ada untuk mencapai tujuan perpajakan, persyaratan perpajakan dalam praktiknya masih belum dipahami dengan baik oleh Wajib Pajak (Lubis, 2019). Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan mendongkrak penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerapkan sejumlah langkah, salah satunya dengan menerapkan

sanksi perpajakan. Karena kepatuhan dan kesadaran adalah faktor penting, hal ini harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitasnya.

Kurangnya pemahaman perpajakan merupakan alasan umum mengapa wajib pajak gagal menyampaikan SPT. Pengetahuan wajib pajak tentang tanggung jawab mereka dan kecenderungan mereka untuk membayar akan meningkat ketika mereka memiliki pemahaman yang kuat tentang sistem perpajakan. Mereka menyadari bahwa penundaan atau pengurangan pembayaran pajak dapat berdampak signifikan terhadap keuangan nasional dan pembangunan negara. Sejumlah variabel memengaruhi sejauh mana wajib pajak mematuhi hukum, termasuk tarif pajak. Untuk mendorong kepatuhan, pembayaran, dan pelaporan pajak, pemerintah harus menetapkan tarif pajak yang wajar dan tidak terlalu memberatkan. Tingkat pelayanan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan kepuasan dan komitmen wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan merupakan tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan. Wajib pajak cenderung membayar pajak sesuai dengan porsinya jika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Jika orang pribadi yang membayar pajak merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung akan mematuhi kewajibannya (Pratiwi & Setiawan, 2014). Sanksi perpajakan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dan memberikan efek jera untuk mencegah pelanggaran oleh Wajib Pajak. Ancaman sanksi keuangan berfungsi sebagai pendorong bagi orang pribadi untuk membayar pajak (Pujiwidodo, 2016).

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Romansyah dan Fidiana (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Prasetyana & Febriani (2022), dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19”. Hasil dari penelitian ini adalah tarif pajak, sanksi perpajakan, dan persepsi atas efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi karyawan, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh atau berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi karyawan.

Sovita (2022), dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Padang. Hasil dari penelitian adalah pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Padang.

Dresti et al., (2022), dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan”. Hasil penelitian ini yaitu kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi KPP Pratama Semarang Selatan.

Wibowo et al., (2022), dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Hasil dari penelitian adalah kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

Tinjauan Teori

Teori Atribusi

Teori atribusi adalah untuk menjelaskan mengapa orang melakukan hal yang mereka lakukan, apakah itu tindakan mereka sendiri atau tindakan orang lain (termasuk suatu

organisasi), kata Kriyantono (2017). Karena melihat variabel eksternal seperti denda pajak sebagai pengaruh terhadap pembayaran pajak individu, teori atribusi menjadi penting.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Menurut Ajzen (2005), theory of planned behavior merupakan tindakan dan niat seseorang dipengaruhi oleh keyakinannya tentang konsekuensi dari tindakannya serta keyakinan tentang tindakan tersebut. Teori ini mencakup tiga elemen utama. Pertama, “keyakinan perilaku”, yaitu keyakinan individu tentang akibat positif atau negatif dari suatu tindakan dan penilaian terhadap akibat tersebut. Kepercayaan wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak untuk mendukung pembangunan nasional akan tumbuh ketika mereka memahami tanggung jawab mereka untuk memenuhi komitmen perpajakan mereka. Kedua, keyakinan normatif mengacu pada penerimaan atau penolakan individu terhadap pilihan yang dibuat sebagai hasil pengaruh eksternal dan keinginan untuk mematuhi keputusan tersebut. Seseorang didorong untuk mengikuti pendapat orang lain tentang keputusan yang perlu dibuat oleh norma subjektif. Mengenai pajak, khususnya apakah layanan otoritas aparaturnya memadai dan sistem perpajakan berhasil dan efisien, yang akan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak mereka. Ketiga, keyakinan akan kontrol memang berasal dari berbagai sumber. Keyakinan ini adalah keyakinan bahwa ada hal-hal di dunia yang mendorong atau mencegah perilaku. Keyakinan untuk memiliki atau tidak pernah melakukan perilaku tertentu dikenal sebagai kontrol perilaku. Mengenai pajak, khususnya sejauh mana pengetahuan pajak digunakan untuk mendorong kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak.

Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Kata "patuh" dalam teori kepatuhan berarti mengikuti instruksi atau norma dengan saksama. Gagasan ini menjelaskan keadaan di mana seseorang mematuhi semua aturan dan spesifikasi. Individu, pemerintah, dan masyarakat semuanya harus mematuhi undang-undang perpajakan dan memanfaatkan hak-hak mereka yang terkait dengan perpajakan (Indaswari, 2021).

Kepatuhan Wajib Pajak

“Kepatuhan” berarti “kewajiban” atau “kepatuhan terhadap perintah” dalam kamus resmi bahasa Indonesia. Menurut keputusan Menteri 544/KMK.04/2000, wajib pajak dianggap patuh ketika selama dua tahun terakhir Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) tepat waktu, pajak harus dibayar secara penuh tanpa tunggakan kecuali ada izin untuk penangguhan, tidak memiliki catatan tindak pidana perpajakan dalam sepuluh tahun terakhir dan memiliki catatan pemeriksaan pajak dengan penyesuaian pajak minimal 5%

Pengetahuan Perpajakan

Sangat penting untuk memahami undang-undang perpajakan dengan baik. Nilai pajak yang dibayarkan dapat dipahami dengan lebih baik jika orang memiliki pemahaman yang kuat tentang peraturan dan undang-undang yang mengatur pajak mereka. Dengan informasi ini, wajib pajak dapat memenuhi tanggung jawab mereka dan mematuhi undang-undang perpajakan dengan jujur. Menurut Rahayu (2010), “Jika wajib pajak mengetahui tentang pajak, mereka mungkin lebih ingin membayar pajak karena mereka telah memahami proses penerimaan pajak dan akhirnya merasakan manfaatnya”.

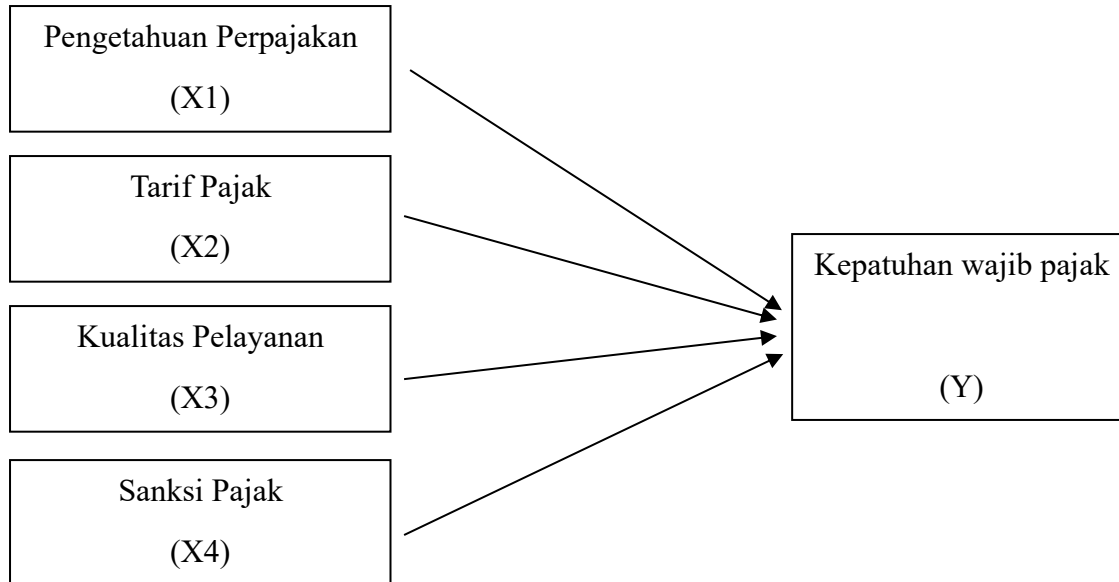
Kualitas Pelayanan

Bila pelanggan senang, itu karena layanan berkualitas tinggi terhadap pelanggan dengan menjaga standar yang bertanggung jawab dan beroperasi secara konsisten (Rohmawati & Rasmini, 2012). Transparansi, keamanan, akurasi, Fokus Departemen Pajak pada layanan dan bidang penting lainnya secara signifikan meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka

Sanksi Pajak

Tujuan sanksi perpajakan adalah untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan. (Mardiasmo, 2018:16). Sanksi ini berfungsi sebagai mekanisme kontrol untuk memastikan masyarakat tetap membayar pajak, karena mereka berisiko mengalami kerugian jika pajak tidak dibayarkan. Dengan demikian, sanksi perpajakan membuat wajib pajak berpikir ulang sebelum mengabaikan kewajiban mereka.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan tinjauan teori , maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Jenis, Lokasi, Waktu Penelitian , Populasi dan Sampel

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2024 sampai selesai dan populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Deskriptif

Setiap variabel dalam penelitian ini dinilai menggunakan pemeriksaan analitis deskriptif. Penelitian ini terutama berfokus pada kepatuhan wajib pajak, termasuk kriteria independen seperti pengetahuan tentang pajak, tarif, sanksi, dan kualitas layanan.

Tabel 1 Hasil Uji Deskriptif
Descriptive Statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Pengetahuan Perpajakan	100	1	5	4.29	.771
Tarif Pajak	100	1	5	3.75	.599
Kualitas Pelayanan	100	1	5	3.60	.917
Sanksi Pajak	100	1	5	3.74	.657
Kepatuhan Wajib Pajak	100	1	5	3.41	.572
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Hasil Uji Normalitas

Tabel 2 Hasil Uji Normatif

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Pengetahuan Perpajakan	Tarif Pajak	Kualitas pelayanan	Sanksi	Kepatuhan wajib pajak
N		100	105	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13.63	13.61	13.49	19.07	13.54
	Std. Deviation	3.643	2.640	2.307	2.447	2.254
Most Extreme Differences	Absolute	.128	.131	.109	.118	.131
	Positive	.085	.083	.094	.102	.099
	Negative	-.128	-.131	-.109	-.118	-.131
Test Statistic		1.279	1.308	1.092	1.177	1.314
Asmp. Sig. (2-tailed)		.076 ^c	.065 ^c	.184 ^c	.126 ^c	.063 ^c

Sumber: *Output* SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 2 hasil uji normalitas diatas menunjukkan hasil Asymp. Sig (2-tailed) variabel pengetahuan perpajakan = 0,076, Tarif Pajak = 0,065, kualitas pelayanan = 0,184, saksi pajak = 0,126, dan kepatuhan wajib pajak 0,063. dari seluruh variabel nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas
Coeffisients^a

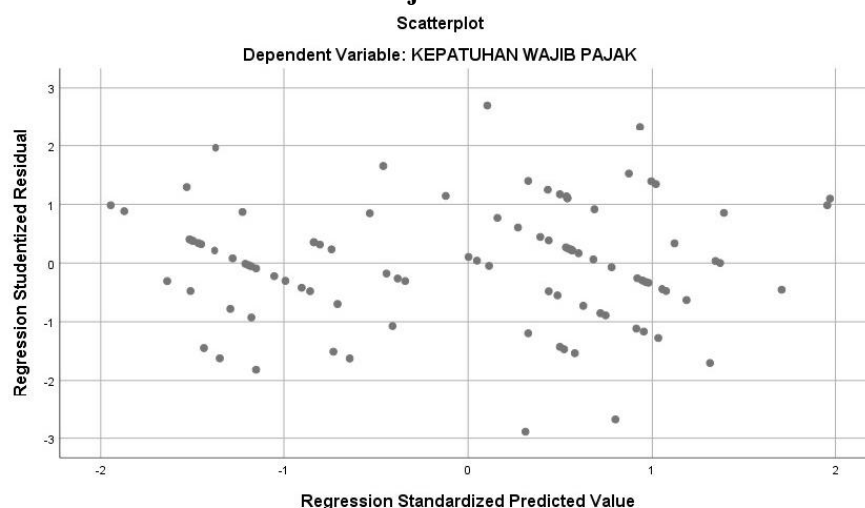
Model	Unstandardized B	Coefficients Std.error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics Vif
(Constand)	4.034	1.095		3.684	.000		
Pengetahuan	.151	.043	.197	3.490	.001	.906	1.103
Perpajakan							
Tarif Pajak	.384	.115	.389	3.354	.001	.216	4.634
Kualitas	.097	.053	.202	1.830	.070	.237	4.219
Pelayanan							
Sanksi Pajak	.250	.075	.349	3.329	.001	.264	3.786

Sumber: *Output* SPSS, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10 sehingga hasil ujinya dapat dinyatakan tidak terjadi gejala Multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Output* SPSS, 2024

Berdasarkan tabel Scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola gelombang, melebar kemudian menyempit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.034	1.095		3.684	.000
	Pengetahuan Perpajakan	.151	.043	.197	3.490	.001
	Tarif Pajak	.384	.115	.389	3.354	.001
	Kualitas Pelayanan	.097	.053	.202	1.830	.070
	Sanksi Pajak	.250	.075	.349	3.329	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS, 2024

Dari hasil tabel 5 diatas menjelaskan hasil uji regresi linier berganda maka dapat diketahui linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 4.034 + 0,151X_1 + 0,384X_2 + 0,097X_3 + 0,250X_4 + e$$

Sig. 0,001 Sig. 0,001 Sig. 0,070 Sig. 0,001

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda diatas, menjelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 4,034 dengan nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan Perpajakan 0.151, Tarif pajak 0.384, Kualitas Pelayanan 0.097, dan Sanksi Pajak 0.250

Hasil Uji Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	327.951	4	81.988	62.411	.000 ^b
	Residual	124.799	95	1.314		
	Total	452.750	99			

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai F yaitu 62,411 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai Sig. lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.713	1.146

Sumber: Output SPSS, 2024

Koefisien determinasi yang disesuaikan (Adj. R²) adalah 0,713, yang setara dengan 71,3%. Meskipun beberapa faktor memang berperan dalam kepatuhan wajib pajak, penelitian ini hanya memperhitungkan 71,3% dari faktor-faktor tersebut; 28,7% sisanya kemungkinan besar disebabkan oleh variabel-variabel yang tidak disertakan.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 8 Hasil Uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.034	1.095		3.684	.000
	Pengetahuan Perpajakan	.151	.043	.197	3.490	.001
	Tarif Pajak	.384	.115	.389	3.354	.001
	Kualitas Pelayanan	.097	.053	.202	1.830	.070
	Sanksi Pajak	.250	.075	.349	3.329	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan hasil uji t dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai signifikansi terhitung X1 terhadap Y ($t = 3,490$, $\text{sig.} = 0,001$, $< 0,05$), dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga memperkuat validitas hipotesis H1.
2. Hipotesis 2 (H2) didukung berdasarkan analisis statistik. Hal ini ditunjukkan oleh pengaruh signifikan X2 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai signifikansi 0,001 (kurang dari ambang batas 0,05) dan nilai t terhitung sebesar 3,354 terhadap Y.
3. Karena nilai p X3 adalah 0,070, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, dan nilai t yang diestimasikan terhadap Y adalah 1,830, kita dapat menyimpulkan bahwa hipotesis nol H0 dapat diterima dan hipotesis alternatif H3 dapat ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Berdasarkan analisis statistik, khususnya nilai signifikansi X4 terhadap Y (t hitung 3,329 dan $\text{sig.} 0,001 < 0,05$), kita dapat dengan yakin menyimpulkan bahwa H4 diterima. Ini berarti bahwa Sanksi Pajak (X3) memang memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hipotesis awal (H1), variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian empiris membuktikan hal tersebut, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Pengetahuan Perpajakan (X1) maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak tentang hak, kewajiban, serta konsekuensi perpajakan, semakin tinggi juga tingkat kepatuhannya. Hal ini diketahui dari hasil penelitian responden yang menunjukkan dimana para wajib pajak memiliki pengetahuan terhadap peraturan perundangan undangan tentang perpajakan serta memiliki pengetahuan tentang proses untuk menentukan kewajiban pajak dan melakukan pembayaran pajak. Masyarakat akan lebih saksama dalam membayar pajak jika memiliki informasi ini. meningkat dikarenakan mereka tahu bahwa membayar pajak itu penting untuk pembiayaan pembangunan nasional.

2. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua menyatakan bahwa variabel Tarif Pajak (X2) memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bukti empiris menunjukkan adanya hubungan langsung antara Tarif Pajak (X2) dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga mendukung gagasan ini.

Tarif pajak yang sesuai ekonomi masyarakat dianggap lebih adil dan meringankan beban pajak bagi wajib pajak. Hal ini diketahui dari hasil penelitian responden dalam penelitian ini yang dimana menunjukkan apabila tarif pajak yang diberikan sesuai dengan ekonomi

masyarakat dan tidak terlalu tinggi maka dapat membuat masyarakat cenderung membayar pajak tepat waktu karena tarifnya wajar dan pembayar pajak merasa lebih mudah untuk mengajukan dan menghitung pajak mereka sendiri. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi kepatuhan sekaligus mengurangi beban administratif.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis nol (H_0) akan diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak apabila terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini, tidak terdapat korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_3) dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak menemukan adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden yang menemukan adanya korelasi negatif antara jumlah wajib pajak dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas pajak menjelaskan keluhan serta kesulitan yang mereka alami pada saat proses pembayaran pajak terutama dalam melakukan pembayaran secara offline maupun secara online yang dimana pihak pelayanan terkadang kurang responsif dalam menanggapi dan memberi informasi serta solusi yang jelas kepada wajib pajak dalam hal pembayaran jika layanan yang ditawarkan mengecewakan para pembayar pajak.

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak (X_4) memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga mendukung hipotesis keempat atau H_4 .

Sanksi perpajakan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan porsinya apabila diterapkan secara teratur dan dengan tegas. Hal ini diketahui dari hasil penelitian responden dimana para wajib pajak paham apabila tidak membayar pajak tepat waktu maka akan dikenakan sanksi dan mereka juga paham sanksi apa saja yang diterima apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Tujuan dari sanksi pajak ini adalah untuk menghukum pelanggar hukum sekaligus melindungi wajib pajak yang taat hukum dari perlakuan tidak adil.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, tarif Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Keterbatasan

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dimana hanya dilakukan penelitian hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara, dan hanya menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel independen dan hanya menggunakan empat variabel dependen yaitu pengetahuan perpajakan, tarif pajak, kualitas layanan, dan sanksi pajak

Saran

Peneliti kedepannya harus dapat bekerja sama dengan banyak instansi antara lain KPP Pratama Malang Selatan, KPP Pratama Batu, KPP Pratama Singosari, KPP Pratama Kepanjen, dan KPP Madya Malang untuk melakukan pengujiannya. agar hasilnya dapat digeneralisasikan kemudian dibandingkan dengan instansi lain yang ada di Kota Malang, Jawa Timur dan dipercayai bahwa faktor-faktor lain seperti kesadaran wajib pajak, akan dimasukkan dalam penelitian masa depan yang bertujuan untuk menentukan Penelitian As'ri (2018) berfokus pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Fina (2017) mengkaji penerapan sistem E-Filling.

Penelitian ini menunjukkan perlunya memasukkan faktor-faktor yang lebih kreatif di masa mendatang untuk memastikan relevansinya dalam menghadapi perubahan zaman

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. McGrawHill Education. United Kingdom.
- Artha, Ketut Gede Widi dan Putu Ery Setiawan. 2016. *Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 17, 2.
- As'Ari, N.G. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop) " 1(6):64–76.
- Cahyani, A.R. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Barat*. (Skripsi). Makassar. Universitas Muhammadiyah.
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). *Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Peyanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Ekonomika Dan Manajemen, 9(2), 108–124.
- Fina, O. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E Filling, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu buana. Jakarta
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empi ris*. BP Undip. Semarang.
- Indaswari, P. C. Adnyana I. N. K, dan Sudiartana, I. M. 2021. *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar*. KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi).
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-teori public relations perpektif barat & lokal: aplikasi penelitian dan praktik*. Kencana: Prenadamedia Group
- Lubis, F. S. (2019). *Analisis Penerapan Sistem E-filing dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Timur*. Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains, 1(01).
- Malelak, G. Y. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng*. 1(4), 615–620.
- Marceline, M. & Yuniarwati. (2019). *Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Jakarta Palmerah*. I(2), 460–467.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Nugraheni, M.D.R., & Srimindarti, C. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan*. 14(1), 71–79.
- Prasetyana, E., & Febriani, E. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi karyawan selama masa pandemi covid-19*. AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 2(2), 388–392. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i2.11274>.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riyanto, S. & Hatmawan, S.R. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*
- Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016), *Pengertian Pajak. Menurut Ahli*.
- Rodhiyah, A., & Estiningrum, S. D. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan*

- Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1267–1283.
- Rohmawati, N.A., & Rasmini, N. (2012). *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17
- Romansyah, D.P., & Fidiana. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak*.
- Rosyida, I.A. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, dan Pengetahuan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Waji Pajak*. 1239-69
- Rusdi, A., & Jayanto, P. Y. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019*. 7(1), 64–70.
- Saitri, P.W. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar*. 3(2), 104–116
- Sovita, I. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Padang)* 2(1), 1–14.
- Sriniyati. 2020. “*Pengaruh Moral Pajak , Sanksi Pajak , Dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*.” 8(1):14–23.
- Sugiyono;, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*
- Wahyu, G., & Zulma, M. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak , Administrasi Pajak , Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia*. 4(September), 288–294.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>
- Wibowo, A.S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)*. 6(April), 1304–1317.
- Wicaksari, Y., & Wulandari, S. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 16(2), 33–49.