

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA CIREBON SATU

Janiman¹, Aoliyah Firasati²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
janimancrb@gmail.com, aoliyahfirasati234@gmail.com

Abstrak

Setiap tahun jumlah wajib pajak semakin meningkat, namun peningkatan jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dasar atau *basic research*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cirebon Satu, populasi dalam penelitian ini berjumlah 116.409 dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan *cluster sampling*. Metode Analisis statistik dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Software IBM SPSS 25 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak; kesadaran wajib pajak; kualitas pelayanan fiskus; dan sanksi pajak.

Abstract

Every year the number of taxpayers is increasing, but the increase in the number of taxpayers is not offset by taxpayer compliance in fulfilling their tax obligations. This study aims to determine and analyze the effect of taxpayer awareness, quality of fiscal services, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cirebon Satu. This type of research is basic research. The data used in this study is primary data obtained from questionnaires distributed to individual taxpayers registered at the Pratama Cirebon Satu Tax Office, the population in this study amounted to 116,409 and the sample in this study amounted to 100 respondents taken using cluster sampling. The statistical analysis method in this study is to use multiple linear regression analysis using IBM SPSS 25 Software for windows. The results showed that taxpayer awareness and the quality of fiscal services affect the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Cirebon Satu. Meanwhile, tax sanctions do not affect the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Cirebon Satu.

Keywords: *taxpayer compliance; taxpayer awareness; quality of fiscal services; and tax sanctions.*

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

Pendahuluan

Indonesia adalah negara berkembang yang memanfaatkan pajak sebagai salah satu sumber terbesar bagi penerimaan negara. Adapun pajak menurut Undang – Undang adalah kontribusi wajib yang terutang baik oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran masyarakat. Hal ini menjadikan bahwa kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak memiliki peran yang besar dalam keberhasilan penerimaan pajak. Tabel 1 menjelaskan mengenai penerimaan pajak.

Tabel 1. Realisasi APBN Tahun 2018-2020 (dalam Triliun Rupiah)

Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliun) Penerimaan Pajak	Persentase Pajak (%)
2018	1.518,79	93,86%
2019	1.546,14	86,55%
2020	1.285,13	91,50%

Sumber: LKPP 2018, 2019, dan 2020

Berdasarkan tabel 1 menjelaskan bahwa penerimaan pajak pada tahun 2019 mengalami penurunan. Adapun faktor yang menyebabkan penurunan tersebut yaitu pengembalian pajak yang dipercepat, keadaan ekonomi global yang melemah sehingga mempengaruhi aktivitas ekspor dan impor dalam negeri mengalami penurunan secara signifikan (www.ekonomi.bisnis.com, 2019).

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu negara (Riani & Kurnia, 2018). Kepatuhan wajib pajak pada saat ini dinilai belum dapat mencapai pada target yang telah ditentukan. Hal ini terjadi karena masih banyak wajib pajak yang menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan SPT.

Di Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah, karena jumlah wajib pajak yang melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) selalu tidak mencapai pada target yang telah ditentukan.

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon Satu Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah terdaftar	WP SPT	Jumlah WP Laport	Kepatuhan
2018	90.395		28.120	31,11%
2019	90.162		25.904	26,66%
2020	116.409		24.858	21,35%

Sumber: KPP Pratama Cirebon Satu

Tabel 2 menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan di KPP Pratama Cirebon Satu setiap tahunnya mengalami penurunan. Hal ini terjadi karena masih banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan pelaporan SPT.

Adapun faktor yang mempengaruhi wajib pajak tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya yaitu, adanya ketidakpercayaan dari sebagian masyarakat terhadap realisasi hasil pembayaran pajak dan masyarakat masih menganggap bahwa SPT merupakan dokumen yang sulit untuk diisi.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu tanpa adanya pengaruh dari luar salah satunya yaitu kesadaran wajib pajak.

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar yang menyebabkan individu untuk bertindak seperti kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

Menurut (Robbins, Judge, & Campbell, 2017) teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut menyebabkan individu untuk bertindak dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut (Harjo, 2019) kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2020) kesadaran wajib pajak adalah kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak. Adapun indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut (As' ari, 2018) yaitu sebagai berikut: 1. Persepsi pajak tentang penggunaan dana pajak 2. Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak 3. Kondisi keuangan wajib pajak

Menurut (As' ari, 2018) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Menurut (Agraningsih, 2021) (sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Menurut (Robbins et al., 2017) bahwa teori atribusi merupakan hubungan sebab akibat yang dipengaruhi oleh perilaku internal dan eksternal wajib pajak, dalam hal ini kesadaran wajib pajak termasuk dalam perilaku internal. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap wajib pajak, sehingga dengan begitu wajib pajak dapat patuh memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan (Solekhah & Supriono, 2018) telah menunjukkan hasilnya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian adalah:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Robbins et al., 2017) bahwa teori atribusi merupakan hubungan sebab akibat yang dipengaruhi oleh perilaku internal dan eksternal wajib pajak, dalam hal ini kualitas pelayanan fiskus termasuk dalam perilaku eksternal. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar atau melaporkan perpajakannya serta dapat membuat wajib pajak menaati peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ratnawati & Rizkyana, 2022), telah menunjukkan hasilnya bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Robbins et al., 2017) bahwa teori atribusi merupakan hubungan sebab akibat yang dipengaruhi oleh perilaku internal dan eksternal wajib pajak, dalam hal ini sanksi pajak termasuk dalam perilaku eksternal karena sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh adanya tuntutan keadaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, 2017), telah menunjukkan hasilnya bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H3: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dasar (*basic research*) yang bertujuan untuk mengembangkan teori tanpa memperhatikan kegunaan praktis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y), yaitu suatu kondisi di mana wajib pajak melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel bebas (*independen*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Satu Kota Cirebon sebanyak 116.409 pada tahun 2020. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah cluster sampling dan didapatkan sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi.

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden Wajib Pajak

Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Satu Kota Cirebon yaitu sebanyak 116.409. Peneliti membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Satu melalui google form. Setelah melakukan perhitungan diperoleh 100 data yang dapat dianalisis.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, adapun cara yang dilakukan yaitu melakukan pengukuran uji validitas dengan uji signifikansi. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden, dan diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1966 dari perhitungan $df=100-2$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,05

Untuk dapat melihat andal atau tidaknya suatu alat ukur maka digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode koefisien *Cronbach's Alpha*, apabila koefisien

reliabilitas lebih besar dari 0,60 maka setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r table	keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.P1	0,527	0,1966	Valid
	Y.P2	0,717	0,1966	Valid
	Y.P3	0,737	0,1966	Valid
	Y.P4	0,611	0,1966	Valid
	Y.P5	0,544	0,1966	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.P1	0,709	0,1966	Valid
	X1.P2	0,722	0,1966	Valid
	X1.P3	0,628	0,1966	Valid
	X1.P4	0,611	0,1966	Valid
	X1.P5	0,611	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	X2.P1	0,838	0,1966	Valid
	X2.P2	0,781	0,1966	Valid
	X2.P3	0,625	0,1966	Valid
	X2.P4	0,792	0,1966	Valid
	X2.P5	0,71	0,1966	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3.P1	0,723	0,1966	Valid
	X3.P2	0,655	0,1966	Valid
	X3.P3	0,729	0,1966	Valid
	X3.P4	0,725	0,1966	Valid
	X3.P5	0,764	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,1966 untuk setiap variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah valid untuk dapat digunakan dalam proses analisis data.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbranch's alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,618	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,668	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,796	Reliabel
Sanksi Pajak	0,765	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 di setiap variabel, hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel dan konsisten dari waktu ke waktu.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk memperoleh hasil uji regresi linear berganda yang dapat dipercaya, konsisten dan terhindar dari bias, maka untuk itu harus dilakukan uji asumsi klasik. Berikut beberapa uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu:

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	2,24054319
Most Extreme Differences	Absolute	0,071
	Positive	0,038
	Negative	-0,071
Test Statistic		0,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel 5 hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan di mana nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini model regresi telah memenuhi asumsi normalitas atau data yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
Model								
1	(Constant)	9,573	1,705		5,613	,000		
	Kesadaran Wajib Pajak	,290	,099	,318	2,944	,004	,627	1,596
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,165	,069	,236	2,397	,018	,754	1,326
	Sanksi Pajak	,090	,078	,117	1,150	,253	,708	1,412

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP OP

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai *Tolerance* 0,627 atau lebih dari 0,10 yang berarti bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1,596 atau kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak adanya multikolinearitas antara variabel independen.

Kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,754 atau lebih dari 0,10 yang berarti bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) pada variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 1,326 atau kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

Sanksi pajak memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,708 atau lebih dari 0,10 yang berarti bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) pada variabel sanksi pajak sebesar 1,412 atau kurang dari 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1 (Constant)	3,597	1,013		3,552	,001
Kesadaran Wajib Pajak	-,054	,058	-,117	-,927	,356
Kualitas Pelayanan Fiskus	-,036	,041	-,100	-,868	,388
Sanksi Pajak	-,003	,046	-,008	-,067	,947

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel independen lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas dan layak untuk memprediksi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,573	1,705		5,613	,000
Kesadaran Wajib Pajak	,290	,099	,318	2,944	,004
1 Kualitas Pelayanan Fiskus	,165	,069	,236	2,397	,018
Sanksi Pajak	,090	,078	,117	1,150	,253

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP OP

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan tabel 8 di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:

$$KWPOP = 9,573 + 0,290 KS + 0,165KPF + 0,090 SP + e$$

Adapun uraian mengenai persamaan regresi linear berganda, adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 9,573 menunjukkan bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan), maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 9,573.
2. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,290 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya jika variabel lain tetap dan kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,290.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) sebesar 0,165 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya jika variabel lain tetap dan kualitas pelayanan fiskus mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,165.
4. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,090 menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya jika variabel lain tetap dan sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,090.

Uji Hipotesis (Uji t)

Dasar pengambilan keputusan uji t yaitu berdasarkan nilai signifikansi. Pengujian signifikansi koefisien dari setiap variabel bebas menggunakan *p value* (*probability value*) dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% serta membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,573	1,705		5,613	,000
1 Kesadaran Wajib Pajak	,290	,099	,318	2,944	,004
Kualitas Pelayanan Fiskus	,165	,069	,236	2,397	,018
Sanksi Pajak	,090	,078	,117	1,150	,253

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP OP

Sumber: Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak
 - a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. Adapun tingkat signifikansi kesadaran wajib pajak yaitu sebesar 0,004 yang artinya bahwa tingkat signifikansi kesadaran wajib pajak lebih kecil dari 0,05.
 - c. Berdasarkan dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,944 > 1,660$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus
 - a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. Adapun tingkat signifikansi kualitas pelayanan fiskus yaitu sebesar 0,018 yang artinya bahwa tingkat signifikansi kualitas pelayanan fiskus pajak lebih kecil dari 0,05.
 - c. Berdasarkan dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

2,397 > 1,660, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Sanksi Pajak

- a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Adapun tingkat signifikansi sanksi pajak yaitu sebesar 0,253 yang artinya bahwa tingkat signifikansi sanksi pajak lebih besar dari 0,05.
- c. Berdasarkan dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,253 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,150 < 1,660$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,548 ^a	,300	,279	2,285

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Hasil Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan hasil pengujian di atas menunjukkan *Adjusted R²* sebesar 0,279. artinya bahwa besarnya pengaruh setiap variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) adalah sebesar 27,9% dan sisanya sebesar 72,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan dari hasil uji t variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,944 > 1,660$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya dilakukan dengan sukarela atau tanpa paksaan. Kesadaran atas kewajiban membayar pajak dapat timbul dari masing-masing pribadi wajib pajak, karena wajib pajak telah mengetahui bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan sebagai warga negara. Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan hubungan sebab akibat bahwa perilaku individu atau seseorang disebabkan secara perilaku internal maupun eksternal, salah satu perilaku internal tersebut yaitu kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan hasil data variabel kesadaran wajib pajak yang diperoleh melalui kuesioner dapat dilihat bahwa rata-rata responden sudah memiliki kesadaran yang cukup tinggi. Hal ini yang menyebabkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) dan (Arisandy, 2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan dari hasil uji t variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,397 > 1,660$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan fiskus yang baik yaitu di mana fiskus dapat memberikan informasi secara jelas dan detail sangat dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya baik dalam proses pembayaran maupun pelaporan pajaknya sehingga wajib pajak akan patuh membayar pajaknya, karena mereka merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat apabila fiskus dapat bersikap adil, kooperatif dan jujur sehingga tidak mengecewakan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan hubungan sebab akibat bahwa perilaku seseorang atau individu dapat disebabkan oleh perilaku internal maupun eksternal. Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil data variabel kualitas pelayanan fiskus yang diperoleh melalui kuesioner dapat dilihat rata-rata responden menjawab bahwa fiskus telah memberikan pelayanan yang baik dan selalu memberikan perhatian serta membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya. Hal ini yang menyebabkan bahwa kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jotopurnomo & Mangoting, 2013), (Ramadhanty & Zulaikha, 2020) dan (Tulenan, Sondakh, & Pinatik, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan dari hasil uji t variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh tingkat signifikansi sebesar $0,253 > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,150 < 1,660$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sanksi pajak tidak termasuk faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini. Hal ini

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

disebabkan karena adanya persepsi masyarakat atau wajib pajak mengenai sanksi yang dianggap masih cukup ringan, sehingga menyebabkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila pemerintah menerapkan sanksi yang berat maka akan membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak, karena wajib pajak menilai bahwa sanksi yang dikenakan cukup memberatkan dan merugikan sehingga dengan begitu wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak.

Kurangnya pengetahuan wajib pajak atau masyarakat mengenai sanksi yang diberikan apabila mereka tidak patuh dapat menjadi salah satu alasan wajib pajak untuk tidak membayar pajak. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan adanya sosialisasi oleh petugas pajak mengenai sanksi pajak jika wajib pajak tidak membayar pajak. Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan hubungan sebab akibat bahwa perilaku seseorang atau individu dapat disebabkan oleh perilaku internal maupun eksternal. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurulita Rahayu, 2017) dan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, 2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Serta sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.

DFTAR PUSTAKA

- Agraningsih, Nuri. (2021). *Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Tax Avoidance pada Perusahaan Pulp dan Kertas yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2019*. UMSU.
- Arisandy, Nelsi. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71. <http://dx.doi.org/10.30587/jiatax.v1i1.447>
- As' ari, Nur Ghailina. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Harjo, Dwikora. (2019). *Perpajakan Indonesia*.
- Jotopurnomo, Cindy, & Mangoting, Yenni. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Lubis, Reza Hanafi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 4(1), 31–41. <https://doi.org/10.31289/jkbn.v4i1.1244>
- Pebrina, Rizky, & Hidayatulloh, Amir. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Rahayu, Nurulita. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>
- Rahayu, Siti Kurnia. (2020). *Perpajakan: konsep sistem dan implementasi*.
- Ramadhanty, Aglista, & Zulaikha, 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(4). <https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>
- Ratnawati, Juli, & Rizkyana, Sefita. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 13(1), 38–49. <https://doi.org/10.36694/jimat.v13i1.372>

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu

- Riani, Yuliana Yunensia, & Kurnia, Kurnia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-system Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A., & Campbell, Timothy T. (2017). *Organizational behaviour*. pearson.
- Siregar, Dian Lestari. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Journal of Accounting and Management Innovation*, 1(2), 119–128. <http://dx.doi.org/10.19166/%25JAMI%256%252%252022%25>
- Solekhah, Puput, & Supriono, Supriono. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Tulenan, Rudolof A., Sondakh, Jullie J., & Pinatik, Sherly. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2). <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>