

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGHASILAN (PPH) ORANG PRIBADI

Siti Kurnia¹, Azolla Degita Azis², Asti Marlina³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ibn Khaldun Bogor

kurnia130700@gmail.com

azolladegita@gmail.com

asti@uika-bogor.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1). Tingkat pemahaman pajak, (2). Pelayanan pajak dan (3). Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPH) orang pribadi di kecamatan Cariu. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Cariu yang sudah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1). H_1 : Tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPH) orang pribadi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,168 > 1,985$ (Signifikansi $0,002 < 0,05$). (2). H_2 : Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPH) orang pribadi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,803 > 1,661$ (Signifikansi $0,075 < 0,10$). (3). H_3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPH) orang pribadi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,484 > 2,628$ (signifikansi $0,001 < 0,01$).

Kata Kunci : Tingkat pemahaman pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak penghasilan.

Abstract

This study aims to determine the effect of (1). The level of tax understanding, (2). Tax services and (3). Tax sanctions on the compliance of individual income tax payers (PPH) in Cariu sub-district. The population in this study is the Cariu community who already have a Taxpayer Identification Number. The sampling method in this study used Accidental Sampling.

The results of this study indicate that: (1). H_1 : The level of tax understanding has a positive effect on the compliance of individual income tax payers (PPH) with $t_{count} > t_{table}$ which is $3.168 > 1.985$ (significance $0.002 < 0.05$). (2). H_2 : Tax services have a positive effect on individual income tax compliance with $t_{count} > t_{table}$, namely $1.803 > 1.661$ (significance $0.075 < 0.10$). (3). H_3 : Tax sanctions have a positive effect on individual income tax compliance with $t_{count} > t_{table}$, namely $3.484 > 2.628$ (significance $0.001 < 0.01$).

Keywords : Tax understanding level, tax service, tax sanction, income tax compliance.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penelitian Solekhah & Supriono (2018) mengemukakan bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara Indonesia selain dari sumbangan, hibah dan investasi yang menyumbangkan paling besar 80% dari berbagai macam pajak. Pajak digunakan pemerintah sebagai sarana pembiayaan pembangunan nasional bagi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Manfaat dari pajak dapat di rasakan

secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari, misalnya seperti fasilitas pendidikan, pembukaan lapangan pekerjaan, fasilitas transportasi maupun sarana dan prasarana umum lainnya.

Pajak mempunyai beberapa fungsi diantaranya yaitu *Budgetair* dan *Regulasi*. *Budgetair* adalah pajak dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran negara seperti pembayaran gaji pegawai negeri dan membiayai pembangunan. Sedangkan *Regulasi* pajak digunakan pemerintah sebagai alat pengaturan kebijakan negara, seperti menekan bea masuk dalam menekan impor (www.pajak.go.id).

Dalam penelitian yang dikemukakan oleh Rahayu (2020) mengemukakan bahwa salah satu hal yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu hal yang penting dalam mendorong tingkat penerimaan pajak negara. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesadaran diri atau perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system* dimana sistem ini memberikan wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak dalam menyetorkan, menghitung dan melaporkan pajaknya demi mendorong wajib pajak ikut berperan aktif.

Kecamatan Cariu merupakan Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bogor. Dalam meningkatkan penerimaan negara di dalam sektor pajak, pemerintah khususnya di Kecamatan Cariu mengajak kepada seluruh masyarakat khususnya yang sudah mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dituntut untuk ikut berpartisipasi dan bertanggungjawab dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Naik turunnya pendapatan pajak bisa di akibatkan karena kurang patuhnya wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan serta masih ditemukannya sebagian orang yang sudah mempunyai NPWP tapi dia tidak melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Dalam penelitian yang dikemukakan oleh Kastolani (2017) menyatakan bahwa dalam Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pemerintah menetapkan beberapa macam pungutan lain seperti, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak atas Penjualan Barang Mewah, dan beberapa pungutan lainnya guna meningkatkan pemasukan keuangan dalam kas negara. Di dalam Undang-undang No. 38 Tahun 2008 merupakan perubahan keempat atas Undang-undang No. 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan, definisi penghasilan yaitu suatu tambahan kemampuan ekonomis yang di terima atau di peroleh wajib pajak baik itu yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri yang di pergunakan untuk konsumsi atau

menambah kekayaan dalam bentuk apapun. Dari begitu banyaknya pajak yang di pungut oleh pemerintah, pajak penghasilan memiliki potensi yang sangat besar dan dapat mempengaruhi jumlah peningkatan penerimaan pajak di Indonesia, karena pajak penghasilan menjadi beban atau tanggung jawab wajib pajak yang tidak bisa dilimpahkan kepada orang lain.

Menurut Annisa Arifka (2018) sumber penerimaan negara dari pajak penghasilan secara keseluruhan belum dapat di manfaatkan secara maksimal, hal ini dapat terlihat dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang arti pajak penghasilan sehingga masih kurangnya kesadaran dan ketidak patuhan masyarakat mengenai sistem perpajakan. Kurangnya pemahaman juga bisa di picu oleh berbagai hal, salah satunya yaitu masyarakat menganggap bahwa jika mereka membayar pajak, merupakan suatu kerugian yang dapat mengurangi harta kekayaan mereka Samrotun (2018).

Dalam penelitian yang dikemukakan oleh Afwan (2019) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang menimbulkan wajib pajak orang pribadi atau yang di sebut dengan WPOP tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dikarenakan WPOP tidak merasakan manfaat pajak secara langsung dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak sehingga menimbulkan rasa tidak patuh dalam diri WPOP. Sedangkan faktor eksternal kurangnya pelayanan serta sanksi dan kejelasan penggunaan dana pajak serta ketidaktahuan atas aturan baru mengenai sistem perpajakan.

Tingkat pemahaman pajak sangat diperlukan karena dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pajak di indonesia. Menurut Putra et al., (2019) tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap pajak dapat mendorong tercapainya target pendapatan pajak sehingga dari pendapatan tersebut dapat di gunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Pemahaman masyarakat terhadap pajak dapat memudahkan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, tidak semua tingkat pemahaman pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada dasarnya pajak sudah di tetapkan dalam Undang-undang perpajakan dan tidak ada sangkutannya dengan tinggi atau rendahnya pemahaman WPOP terhadap pajak (Samrotun, 2018).

Pelayanan pajak yang cepat dan tepat dapat membuat WPOP merasa nyaman ketika melaporkan pajaknya. Diharapkan petugas pajak juga memiliki hubungan yang baik dengan WPOP sehingga dapat membangkitkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya, hal ini di dukung dengan peneliti terdahulu Nasution & Ferrian, (2017) dimana pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada wajib pajak saja tidak cukup untuk membangkitkan rasa patuh terhadap wajib pajak tetapi masih membutuhkan faktor lainnya sehingga adanya peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak harus di terapkan agar dapat mendorong wajib pajak taat akan menyampaikan kewajibannya. Brata et al., (2017) mengemukakan bahwa, sanksi pajak harus di terapkan dengan tegas dan harus dikenakan dengan bijak bagi wajib pajak yang enggan dalam membayar pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang di terapkan membuat wajib pajak yang tidak mau melaporkan dan melakukan perhitungan atas pajak penghasilan yang di perolehnya merasa takut. Dalam penelitian yang di lakukan Fernando & Arisman, (2017) menurutnya sanksi pajak tidak berpengaruh karena masih rendahnya sanksi administrasi yang di terapkan sehingga masih banyak pelanggaran yang di lakukan wajib pajak dan penerapan sanksi bukanlah sebuah jaminan yang dapat menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (I. Khotimah, J. Susyanti, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian sangat penting di lakukan sebelum pada tahap pembahasan lebih lanjut lagi. Dalam penelitian ini kita akan memfokuskan pada permasalahan yang sudah di jelaskan di atas, adapun peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah tingkat pemahaman pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi?
- 2) Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi?
- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini di buat sebagai berikut:

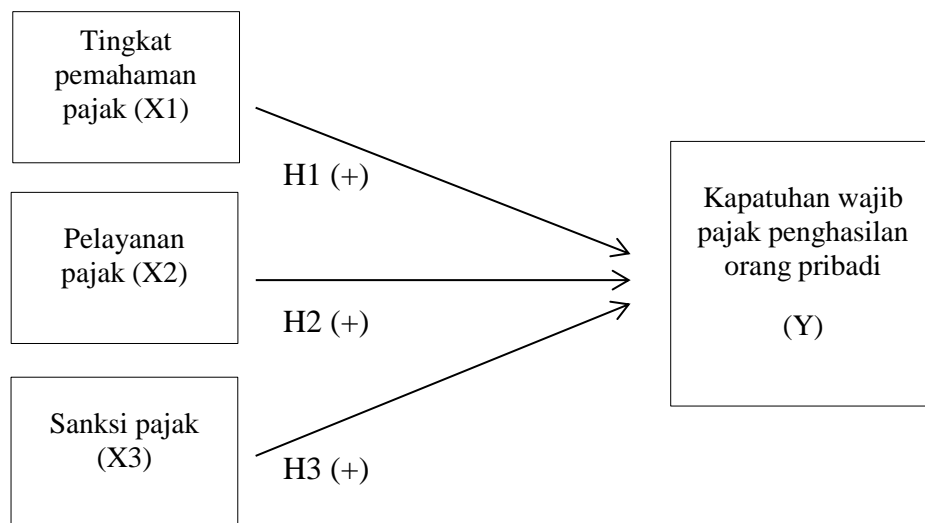
- 1) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

Berdasarkan dari teori yang sudah di uraikan sebelumnya, kerangka teoritis yang di bentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



2.2 Hipotesis

Penelitian menurut (As'ari, 2018) dan (Zahrani & Mildawati, 2019) membuktikan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh, sehingga penulis membuat hipotesis sebagai dugaan sementara sebagai berikut:

H₁: Tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

Dalam penelitian (Setiawan, 2017) kualitas pelayanan memiliki pengaruh, maka hipotesis sebagai dugaan sementara yang ditulis yaitu:

H₂: Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

Menurut (Atarwaman, 2020) dan (Elfin Siamena, 2017) dalam penelitiannya membuktikan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu penulis memutuskan hipotesis sebagai dugaan sementara sebagai berikut:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variabel independen yaitu tingkat pemahaman pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Lingkup pengujian yang dilakukan di daerah Kecamatan Cariu. Metode yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* dimana menggunakan sampel secara acak berdasarkan kebetulan., siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui dirasa cocok untuk dijadikan sampel (Sujarweni 2019:16).

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti melakukan perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin* (Firdaus, 2021:20), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presisi yang di tetapkan (10% atau 0,1)

dari rumus tersebut, maka perhitungannya:

$$\begin{aligned} n &= \frac{53.045}{1+(53.045 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{53.045}{531.45} \\ &= 99,81 \end{aligned}$$

Ukuran sampel yang didapat dari rumus diatas berjumlah 99,81 responden yang dimana jika dibulatkan akan menjadi 100 responden yang telah cukup untuk mewakili populasi dalam penelitian ini.

3.2 Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019):17), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri dengan secara langsung kepada objek atau suatu tempat yang diteliti (Nur Achmad Budi Yulianto, 2018):8).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menyebar kuesioner baik secara *online* maupun langsung kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dari sejumlah responden dengan melalui seperangkat pernyataan terkait dengan variabel-variabel yang diteliti untuk dijawab kemudian dikumpulkan sebagai data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun skor yang ditetapkan oleh peneliti terhadap variabel tingkat pemahaman pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi antara lain: Angka 1 (Sangat Tidak Setuju), Angka 2 (Tidak Setuju), Angka 3 (Ragu), Angka 4 (Setuju), dan Angka 5 (Sangat Setuju).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Pertama, Analisis Statistik Deskriptif. Kedua, uji validitas. Ketiga, uji reliabilitas. Keempat, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Kelima, uji regresi linear berganda. Keenam, melakukan uji hipotesis yang terdiri dari koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), uji F dan uji T.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik melalui uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* dan uji *p-plot*. Menghasilkan nilai *kolmogorov-smirnov* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Hasil dari uji dengan *p-plot* menunjukkan titik menyebar disekitar garis diagonal dengan mengikuti arah garis diagonal hal ini dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Hasil dari uji multikolinearitas menunjukkan hasil *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak menunjukkan terjadinya multikolinearitas pada setiap variabel. Uji dari hasil heteroskedastisitas titik menyebar dan tidak memiliki pola yang jelas sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,447 atau 44,7% menunjukkan jika kontribusi variabel pemahaman pajak, pelayanan dan sanksi di pengaruhi oleh kepatuhan

wajib pajak penghasilan orang pribadi dan sisanya 55,3% dijelaskan oleh variabel diluar dari variabel yang digunakan.

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.090	1.929		1.601	.113	
	Pemahaman Pajak (X1)	.342	.108	.307	3.168	.002	
	Pelayanan Pajak (X2)	.148	.082	.168	1.803	.075	
	Sanksi Pajak (X3)	.319	.092	.329	3.484	.001	
	Tingkat kepatuhan wajib pajak penghasilan (Y)						.000 ^b

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS 26,2022

Berdasarkan hasil diatas, maka model analisis regresi linear berganda yang di dapat yakni:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 3,090 + 0,342(X_1) + 0,148(X_2) + 0,319(X_3)$$

Hasil dari uji T menunjukkan bahwa (1). Pemahaman pajak mempunyai tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,168 > t_{tabel} 1,985$ maka H_1 diterima, artinya pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. (2). Pelayanan pajak mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,075 < 0,1$ atau nilai nilai $t_{hitung} 1,803 > t_{tabel} 1,661$ maka H_2 diterima, artinya pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. (3). Sanksi pajak mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,01$ atau nilai nilai $t_{hitung} 3,484 > t_{tabel} 2,268$ maka H_3 diterima, artinya sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Hasil dari uji F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan dikatakan layak atau *fit* sehingga dapat untuk menjelaskan pengaruh dari pemahaman pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi.

4.2 Pembahasan Penelitian

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil uji hipotesis pertama mendapatkan hasil bahwa pemahaman pajak mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} atau nilai $sig < 0,05$. Hal ini dapat dilihat terdapat nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,168 > t_{tabel} 1,985$. Tingkat pemahaman merupakan suatu proses peningkatan pengetahuan seorang individu secara sungguh-sungguh dan sejauh mana individu itu dapat mengerti dengan benar terhadap suatu permasalahan yang ingin diketahui. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap pajak dapat memberikan potensi bagi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan tingkat pemahaman yang baik maka seseorang akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Dengan artian jika tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak dan semua aturan-aturan yang terdapat dalam pajak semakin meningkat, maka masyarakat juga akan sadar dengan kewajibannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian menemukan jika pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi sudah berjalan dengan baik khususnya di kecamatan Cariu dibuktikan dengan adanya pengaruh yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, 2018) dan (Zahrani & Mildawati, 2019) dimana dalam penelitiannya tersebut menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman pajak sangat perlu di ketahui oleh masyarakat. Pemahaman yang dimaksud yaitu mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Jika tingkat pemahaman masyarakat terhadap pajak meningkat, maka akan semakin mudah masyarakat dalam memahami semua peraturan perpajakan dan ini dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

- 2) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Hal ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} atau nilai $sig. < 0,1$. Hal ini dapat dilihat dimana nilai signifikansi sebesar $0,075 < 0,1$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,803 > 1,661$. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diakui dengan apakah masyarakat puas

atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dari petugas wajib pajak. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan umum yang diberikan dalam menjaga kepuasan dan pemenuhan wajib pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut (Ester et al., 2017) petugas pajak memang harus memberikan pelayanan yang sangat baik supaya dapat menarik perhatian wajib pajak, dan wajib pajak juga berhak dalam mendapatkan pelayanan baik tentunya supaya dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik diberikan oleh fiskus seperti petugas pajak yang ramah dan sopan, petugas pajak harus cepat dalam menanggapi persoalan wajib pajak dan memberikan solusi yang tepat (Tanilasari & Gunarso, 2017). Hal ini telah dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2017) dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana pelayanan yang cepat, mudah dan akurat merupakan sebuah harapan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- 3) Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Hal ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} atau nilai sig. $< 0,01$. Hal ini dapat dilihat dimana nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,01$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,484 > 2,628$. Sanksi pajak merupakan ketentuan yang tertuang dalam perundang-undangan perpajakan, hal ini bertujuan untuk pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditentukan. Wajib pajak akan membayar pajaknya jika memandang sanksi yang diberikan dapat merugikan, tentunya sanksi yang diberikan harus sepadan dengan pelanggaran yang dilakukannya (Amran, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas dan tinggi sanksi yang diterapkan maka semakin meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Atarwaman, 2020) dan (Elfin Siamena, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegasnya sanksi yang diterapkan maka

dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak begitupun sebaliknya jika sanksi yang di tetapkan rendah, maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat disimpulkan:

- 1) Tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi berpengaruh positif. Artinya jika semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pajak, maka akan semakin patuh. Hal ini dapat mendorong tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.
- 2) Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Yang berarti jika pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- 3) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan (PPh) orang pribadi. Hal ini menyatakan jika pemberian sanksi yang sesuai kepada wajib pajak yang melanggar, maka akan semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

5.2 Keterbatasan dan Saran

- 1) Masih di perlukannya sosialisasi optimal dari pihak pemerintah, dengan itu bagi pihak pemerintah harus lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan arahan dan sosialisasi informasi melalui media masa atau brosur.
- 2) Penarikan responden hanya 100 orang, maka dengan itu bagi peneliti selanjutnya harus lebih banyak lagi dalam penarikan sampel, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan keakuratan data dalam penelitian yang lebih baik lagi.
- 3) Dalam penelitian ini variabel dan ruang lingkup masih sangat terbatas. Maka dengan itu bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan menggunakan model terbaru yaitu dengan menambah variabel baru yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta ruang lingkup pengujian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afwan, A. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Balance Vocation Accounting Journal*, 3(1).
<https://doi.org/10.31000/bvaj.v3i1.1939>
- Amran. (2018). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1(1), 1–15.
- Annisa Arifka. (2018). *Orang Pribadi di Kota Padang A . Pendahuluan Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat bangsa dan negara . Dalam melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional yang termaktub*. 1, 233–250.
- As'ari, nur 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)*. 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Atarwaman, R. J. D. (2020). *JAK*. 6(1), 39–51.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Elfin Siamena, H. S. & J. D. . W. (2017). *Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado Elfin Siamena¹, Harijanto Sabijono², Jessy D.L Warongan³ 1,2,3*. 12(2), 917–927.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Fernando, & Arisman, A. (2017). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Pengetahuan Perpajakan , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu). *MDP Business Scholl*, 1(x), 1–14.
- I. Khotimah, J. Susyanti, A. F. M. (2020). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion Di Kota Batu. *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 1–16.
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/7903>
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus : KPP

- Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 1(1), 207–224.
- Nur Achmad Budi Yulianto, M. M. & A. U. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*.
- Olivia Jessica Yusuf Kastolani, M. D. A. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Clinical and Experimental Rheumatology*, 22(2), 223–226.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.360>
- Rahayu, 2020. (2020). Penegakan Hukum Perpajakan Yang Efektif Dalam Mendorong Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak Melalui Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(1), 69–87. <https://doi.org/10.34010/jra.v12i1.2670>
- Samrotun, S. &Listyowati. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>
- Setiawan, K. J. P. & P. E. (2017). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia ABSTRAK Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan A. 18*, 1112–1140.
- Solekhah, P., & Supriono, S. (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>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>