

## **PENGARUH SANKSI, PELAYANAN FISKUS, SOSIALISASI, DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP**

Anik Yuesti <sup>1</sup>

Desak Ayu Sriary Bhegawati <sup>2</sup>

I Gusti Ayu Agung Janur Ratna Sari <sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Jln. Kamboja No.11 A Denpasar-Bali

E-mail : [anikyuesti@unmas.ac.id](mailto:anikyuesti@unmas.ac.id), [desakbhegawati@unmas.ac.id](mailto:desakbhegawati@unmas.ac.id)  
[gek.ari.cute@gmail.com](mailto:gek.ari.cute@gmail.com)

DiPublikasi: 01/07/2023

<https://doi.org/10.22225/kr.15.1.2023.116-126>

### **Abstract**

*Taxpayer compliance is a form of obedience that is done to comply with existing tax provisions and or regulations, but must be implemented in fulfilling its tax obligations. In the self-assessment system taxpayers have the freedom to calculate, deposit, self-report their tax obligations. Factors that affect taxpayer compliance include sanctions, fissure services, socialization, and tax awareness. This research is intended to comply with whether sanctions, fissure services, tax socialization, and awareness have an effect on the compliance of Private Taxpayers in KPP Pratama Denpasar Timur. The method of determining the pattern used in this test is unintentional sampling with a pattern quantity of a hundred obtained primarily based on the components Slovin. The information analysis technique used on this have a look at is a more than one linear regression analysis preceded via a classical assumption check. based on the outcomes of the evaluation executed, it modified into concluded that sanctions, fissure offerings, and tax awareness have a top notch impact at the compliance of private taxpayers at the same time as tax socialization has no vast impact at the compliance of personal taxpayers.*

**Keywords: Compliance, Sanctions, Fiscus Services, Socialization, Tax awareness**

### **Abstrak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu bentuk kepatuhan terhadap undang-undang dan/atau kepatuhan terhadap undang-undang dan/atau peraturan perpajakan yang berlaku, tetapi diwajibkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam sistem self assessment, wajib pajak memiliki kebebasan untuk menghitung, mempertimbangkan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Sanksi, celah hukum, informasi dan kesadaran perpajakan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan kewajiban wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi, pelayanan tilang, perpajakan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Metode penentuan pola yang digunakan dalam pengujian ini adalah sampel acak yang terdiri dari total seratus sampel yang sebagian besar diperoleh dari komponen Slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini lebih menyerupai analisis regresi linier yang didahului dengan uji hipotesis klasik. Berdasarkan hasil evaluasi disimpulkan bahwa sanksi, layanan fiscus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci:** Kepatuhan, Sanksi, Layanan Fiskus, Sosialisasi, Kesadaran pajak

## 1. PENDAHULUAN

Wajib pajak Indonesia khawatir tentang membayar pajak mereka karena banyak langkah-langkah pajak yang berlaku saat ini. Wajib Pajak terpaksa bekerja sama karena tidak ingin beban pajaknya digelapkan. Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi pengamat keuangan dan asuransi (Winerungan, 2012). Pemerintah telah memberlakukan banyak tindakan pajak selama pandemi ini. Dengan diterbitkannya PMK No. 1, sistem perpajakan pemerintah akan membantu industri keuangan, komoditas, dan manufaktur berkembang dan mempercepat efek alirannya, menjadikannya lebih kuat dan mampu bertahan dari wabah. Wajib Pajak perlu memprioritaskan untuk mengoptimalkan salah satu strategi pajak yang diterapkan. Wajib pajak harus memprioritaskan salah satu strategi perpajakan yang diterapkan untuk memaksimalkan pemanfaatan selama wabah Covid-19, membantu mempromosikan dan merayakan bisnis wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan isu utama di Indonesia. Ketidaktepatuhan dapat berdampak merugikan negara dan mengakibatkan kerugian dalam pemungutan kas negara (Ariyanto et al., 2020).

Misalnya, adanya sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Denda pajak digunakan sebagai pencegah untuk memastikan wajib pajak mematuhi aturan. Otoritas Indonesia lebih suka menggunakan teknik self-assessment dalam administrasi perpajakan, tetapi pengetahuan tentang implikasi pajak dapat membantu (Mardiasmo, 2011). Pendekatan ini memungkinkan pembayar pajak untuk menyatakan, menghitung, dan membayar pajak penghasilan pribadi. Pemerintah tidak dapat berfungsi secara efektif jika pajak saat ini tidak dibayar dan pembayar pajak saat ini tidak patuh (Nurazizah., 2017)

Seperti terlihat pada Tabel 1, kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir. Tingkat kepatuhan naik menjadi 89,13% pada tahun 2018, turun menjadi 87,20% pada tahun 2019, dan turun menjadi 72,69% pada tahun 2020. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan

wajib pajak yang dicapai dalam sisa tiga tahun untuk terdaftar KPP Pratama Denpasar Timur lebih tinggi. lebih dari 50. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sudah wajar dan perlu ditingkatkan.

Kualitas pelayanan perpajakan seperti denda pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak. Oleh karena itu, petugas pajak memiliki tanggung jawab untuk selalu melayani wajib pajak secara sempurna, adil dan terpercaya, serta menyadarkan masyarakat akan kewajiban membayar pajak. Sumbangan kepada wajib pajak harus dilakukan dengan santun, tanggap, hati-hati dan cepat, serta tidak boleh dilakukan secara bertahap. Memberikan rasa kebanggaan yang luar biasa kepada wajib pajak sebagai pelayanan pertama yang diberikan oleh pelayanan pajak (Siregar, 2017).

Sosialisasi perpajakan adalah upaya direktur pajak untuk membekali warga negara, khususnya wajib pajak, dengan perpajakan, sehingga mereka memahami segala sesuatu tentang perpajakan sesuai dengan aturan, proses perpajakan, dan teknik yang digunakan. Kegiatan tersebut harus dilakukan dengan sukses dan sering untuk mencapai tujuan dari pengenalan ini (Jotopurnomo, Cindy., dan Mangoting, 2013). Melalui pengenalan yang baik dan efektif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak. Mari kita tingkatkan intensitas informasi yang didapat, maka secara bertahap kita akan tingkatkan kesadaran wajib pajak yang patuh terhadap hak dan kewajiban fiskalnya.

Peningkatan pengetahuan wajib pajak membantu dalam pendaftaran, pelaporan dan pembayaran pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh sanksi pajak, petugas pajak, informasi perpajakan dan informasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

### Teori Kepatuhan

Pengertian tinjauan kepatuhan (compliance principle) digunakan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh masing-masing variabel yaitu

sanksi perpajakan, pelayanan perpajakan, sosialisasi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Heriyanto dan Tolly, 2013) teori kepatuhan, norma internal merupakan unsur yang mendukung tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Hal ini merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor lainnya adalah petugas pajak memberikan tata cara pemungutan pajak dan penetapan sanksi perpajakan, serta komitmen normatif melalui moralitas dan legitimasi, dimana wajib pajak mematuhi undang-undang yang ada karena merupakan persyaratan dan penetapan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melakukan tidak mematuhi kewajiban perpajakan (Kusuma, 2016)

Unsur-unsur tersebut akan mempengaruhi sanksi perpajakan, penawaran pengangkut pajak, sosialisasi, dan perhatian pajak terhadap volume kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Norma internal merupakan variabel-variabel yang mendorong toleransi dan kesadaran wajib pajak dalam filosofi kepatuhan (filosofi kepatuhan). Ini adalah salah satu elemen yang digunakan untuk mengelola konsentrasi kepatuhan wajib pajak. Tokoh lainnya adalah petugas pajak menawarkan cara pemungutan pajak dan kepastian sanksi perpajakan, serta mengontrol komitmen dari sudut kebaikan dan legalitas, di mana wajib pajak mematuhi undang-undang yang hidup sebagai persyaratan dan memutuskan sanksi pajak. Kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yang tidak patuh (Kusuma, 2016).

Dasar-dasar ini akan didasarkan pada sanksi perpajakan, penawaran penyerahan pajak, dan sosialisasi. Yayasan-yayasan ini akan menerima sanksi pajak, penawaran penyerahan pajak, sosialisasi, dan pemberitahuan pajak tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang dalam membawa pajaknya ke tempat lain.

## Hipotesis

Memberikan wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, baik sanksi pajak yang signifikan, ringan, atau sedang, tetap merupakan pendekatan termudah untuk mencegah kepatuhan wajib pajak. Namun masih banyak wajib pajak yang menganggap bahwa pajak merupakan beban yang harus dibayar sehingga selama ini dirasakan sulit oleh wajib pajak. Kehidupan kontroversi atau efek yang datang kepada wajib pajak atas sanksi pajak yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku wajib pajak menjadi patuh. Semakin ringan atau berat sanksi pajak yang dikenakan kepada pelanggar, semakin besar kepatuhan wajib pajak. Denda pajak memiliki pengaruh kelas satu terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak, menurut temuan penelitian dari (Dewi, 2018) dan (Megawangi & Setiawan, 2017). Menurut ringkasan sebelumnya, hipotesis awal dari penelitian ini adalah:

**H<sub>1</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Pemerintah membuat keringanan pajak tersedia untuk membantu pembayar pajak memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Jadi, penerbit pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak mencantumkan sebab-sebab yang jelas dan mudah dipahami melalui penggunaan Wajib Pajak; Selain itu bentuk provider yang diberikan berupa sikap ramah petugas pajak dalam menerima wajib pajak secara sederhana sehingga wajib pajak mengalami kelonggaran. dengan penawaran yang diberikan oleh petugas pajak. Salah satu inisiatif pemerintah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan penawaran pajak yang baik dan akurat kepada masyarakat. Fiskus berupaya menjaga sikap gembira, jujur, dan tertib dalam memberikan pelayanan, terutama setelah peralihan dari mesin pajak ke alat penilaian diri.

Manfaat dari emiten luar biasa yang dapat diberikan otoritas pajak dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan. Semakin baik kualitas

pelayanan yang ditawarkan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin besar. Hal ini diperkuat dengan temuan kajian dari teori (Anggreni, et al 2021) dan (Wati et al, 2021) yang menyimpulkan bahwa pelaku ekonomi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hipotesis kedua yang dapat diperhatikan dari garis besar di atas adalah:

**H<sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan dua cara, menurut (Herryanto & Toly, 2013): sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah praktik sosialisasi pajak yang melibatkan langsung dengan wajib pajak, sedangkan sosialisasi tidak langsung melibatkan pemberian informasi perpajakan kepada wajib pajak dengan sedikit keterlibatan. Semakin banyak masyarakat umum khususnya wajib pajak orang pribadi mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku, maka semakin besar keinginan wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Jannah, 2017). Sosialisasi perpajakan diyakini dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin sering Direktorat Jenderal Pajak melakukan kegiatan sosialisasi, maka kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya akan semakin meningkat. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari (Lende et al, 2021) dan (Yanti et al, 2021) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**H<sub>3</sub> : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Menurut (Nurazizah., 2017), kesadaran wajib pajak adalah kemampuan untuk memahami arti, sifat, dan tujuan membayar pajak melalui pengetahuan tentang perilaku atau karakter wajib pajak badan. Kesadaran wajib pajak adalah mentalitas wajib pajak yang secara sadar

mengenal, memahami, dan dengan rela menegakkan peraturan perpajakan. Semakin fokus wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut temuan penelitian (Pranadata, 2014) dan (Sadhani et al, 2021), pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pernyataan di atas, hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>4</sub> : Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

## **METODE**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Tantular No.4 Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur. Objek penelitian yaitu secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi sebagai fiskus di KPP Pratama Denpasar Timur, yaitu sebanyak 75.621 Wajib Pajak. Pendekatan sampling yang digunakan pada pemeriksaan ini adalah pendekatan Accidental Sampling. Dalam pengujian ini proses pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sederhananya sehingga pola 100 orang berubah menjadi diterima. Teknik pengumpulan informasi pada observasi ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode penilaian informasi penelitian ini terdiri dari statistik deskriptif, uji asumsi klasik (nilai normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas) dan evaluasi regresi linier lebih dari satu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data responden yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar berdasarkan jenis kelamin, tingkatan usia, dan pendidikan dipaparkan dalam Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	52	52.0
Perempuan	48	48.0
Jumlah	100	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan variasi responden laki-laki sebanyak lima puluh dua orang (lima puluh dua persen) dan responden wanita sebanyak 48 orang (48 persen). Catatan ini memberikan arti mayoritas wajib pajak pria atau wanita di KPP Pratama Denpasar Timur adalah WPOP pria.

**Tabel 2.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkatan Usia**

Tingkat umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-30	38	38,0
31-40	32	32,0
41-50	18	18,0
> 50	12	12,0
Jumlah	100	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 38 orang (38 persen). Responden umur 31-40 tahun ada 32 orang (32 persen), responden usia 41-50 tahun ada

18 orang (18 persen) dan responden berusia lebih dari 50 tahun ada 12 orang (12 persen). Statistik ini menawarkan statistik bahwa mayoritas responden yang dilihat adalah WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur dengan jenis usia 20-30 tahun.

**Tabel 3.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA	18	18.0
Diploma	14	15.0
S1	58	58.0
S2	10	10.0
Total	100	100

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa 18 responden (18 persen) memiliki tingkat pendidikan menengah atas, 14 responden memiliki tingkat pendidikan terakhir diploma (14 persen), lima puluh 8 responden (58 persen) memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana. ) sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir pasca sarjana (S2) adalah sebanyak 10 orang (10 persen). Catatan ini memberikan informasi bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur dengan pendidikan terakhir pendidikan S1 (Sarjana).

**Tabel 4.**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi
Sanksi	X <sub>1,1</sub>	0,749
Pajak	X <sub>1,2</sub>	0,825
(SP)	X <sub>1,3</sub>	0,817

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi
Pelayanan Fiskus (PF)	X <sub>1,4</sub>	0,715
	X <sub>1,5</sub>	0,769
	X <sub>2,1</sub>	0,820
	X <sub>2,2</sub>	0,808
	X <sub>2,3</sub>	0,720
Sosialisasi Pajak (SoP)	X <sub>2,4</sub>	0,672
	X <sub>2,5</sub>	0,671
	X <sub>3,1</sub>	0,777
Kesadaran Pajak (KP)	X <sub>3,2</sub>	0,821
	X <sub>3,3</sub>	0,855
	X <sub>3,4</sub>	0,766
	X <sub>3,5</sub>	0,733
	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWP)	X <sub>3,1</sub>
X <sub>3,2</sub>		0,710
X <sub>3,3</sub>		0,801
X <sub>3,4</sub>		0,792
X <sub>3,5</sub>		0,739
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWP)	Y <sub>1</sub>	0,519
	Y <sub>2</sub>	0,852
	Y <sub>3</sub>	0,817
	Y <sub>4</sub>	0,810
	Y <sub>5</sub>	0,761

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2021

Hasil uji validitas di tabel 4 menunjukkan bahwa masing-masing alat penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat koefisien korelasi dengan nilai keseluruhan semua perangkat asersi lebih besar dari 0,30 dengan banyak hal yang kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa perangkat penegasan dalam perangkat penelitian valid dan layak untuk digunakan sebagai perangkat penelitian.

**Tabel 5.**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Sanksi Pajak (SP)	0,833

2	Pelayanan Fiskus (PF)	0,793
3	Sosialisasi Pajak (SoP)	0,847
4	Kesadaran Pajak (KP)	0,820
5	Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (KWP)	0,807

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2021

Reliabilitas melihat hasil yang disajikan pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian memiliki koefisien Alpha Cronbach lebih dari 0,70. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas.

**Tabel 6.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien regresi	T-hitung	Signifikan si
Constanta	6,277	2,435	0,017
Sanksi Pajak (SP)	0,177	2,147	0,034
Pelayanan Fiskus (PF)	0,222	2,109	0,038
Sosialisasi Pajak (SoP)	0,056	0,716	0,476
Kesadaran Pajak (KP)	0,257	2,728	0,008

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan efek dari lebih dari satu evaluasi regresi linier seperti yang ditawarkan di tabel 6, persamaan regresi berikutnya dapat dibuat:

$$KWP = 6,277 + 0,177 SP + 0,222 PF + 0,056 SoP + 0,257 KP$$

Konstanta sebesar 6,277 cara bahwa jika biaya sanksi perpajakan (SP), pelayanan pajak (PF), sosialisasi pajak (SoP), dan fokus pajak (KP), sama dengan 0, maka kepatuhan wajib pajak (KWP) tetap atau sama 6.277 .

1 = 0.177, jika harga sanksi perpajakan (SP) dinaikkan 1 satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak (KWP) akan tumbuh dengan bantuan persentase 0,177 dengan asumsi variabel lain yang tidak bias konstan.

2 = 0.222, jika nilai pelayanan pajak (PF) meningkat sebesar 1 satuan, maka biaya kepatuhan wajib pajak (KWP) akan booming sebesar 0.222 persentase dengan asumsi variabel tidak bias yang berlawanan stabil.

3 = 0,056, jika biaya sosialisasi perpajakan (SoP) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak (KWP) akan tumbuh hingga 0,056 persen dengan asumsi variabel imparsial yang berbeda konsisten.

4 = 0.257, jika nilai kesadaran pajak (KP) meningkat dengan menggunakan 1 satuan, maka biaya kepatuhan wajib pajak (KWP) akan melonjak hingga 0.257 persen dengan asumsi variabel independen yang berlawanan konsisten.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,553	0,305	1,84383

Sumber : Data diolah, 2021

Hasil koefisien pengendalian diri yang dilihat pada tabel 7 menunjukkan biaya R2 (koefisien determinasi yang disesuaikan) adalah 0.276. ini berarti bahwa 27,6 persen variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi melalui cara versi sanksi pajak, kualitas layanan pajak, dan sosialisasi pajak, sedangkan tujuh puluh dua, empat persen penutup dijelaskan melalui elemen yang berbeda sekarang tidak termasuk dalam model.

Tabel 8 dapat dilihat bahwa biaya Fhitung adalah 10,443, dengan muatan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga kelompok yang diuji memiliki perbedaan ukuran yang baik. Pengaruh tersebut mengimplikasikan bahwa setiap variabel bebas khususnya sanksi perpajakan, pelayanan pajak, sosialisasi pajak dan bunga pajak secara simultan dapat berpengaruh cukup besar terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Model	Sum of Square	df	Mean square	F	Signifikan
1 Regresion	142,019	4	35,505	10,443	0,000
Residual	322,971	95	3,400		
Total	464,990	99			

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah, 2021

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,034 dengan koefisien sebesar 0,177. H0 ditolak, namun H1 bersifat luas, yang ditunjukkan dengan signifikansi 0,034 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki dampak yang cukup besar dan luas terhadap sifat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sanksi perpajakan yang lebih keras terhadap wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Kesimpulan ini didukung oleh penelitian seperti (Andini et al, 2021) dan (Wijaya et al, 2020), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang merugikan.

Berdasarkan temuan analisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai signifikan sebesar 0,038, dengan koefisien nilai 2 sebesar 0,222. Dengan nilai signifikansi 0,038 0,05 maka H0 ditolak dan H2 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas otoritas pajak berpengaruh baik dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam

membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal ini menunjukkan bahwa jika fiskus pada KPP Pratama Denpasar Timur semakin baik maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur akan semakin meningkat. Penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya (Lubis, 2017) dan (Sakti, 2019).

Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa keunggulan pembawa pajak berdampak baik dan sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di tempat kerja Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Oleh karena itu jika pelayanan pemerintah perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur semakin baik maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di tempat kerja pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hal ini terlihat mendukung hasil penelitian yang dilakukan melalui (Lubis, 2017) dan (Sakti, 2019) yang menyimpulkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengujian pengaruh penyedia jasa perpajakan terbaik terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi 0,038 dan koefisien dua sebesar 0,222. Dengan biaya signifikan 0,038 < 0,05, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> normal. Temuan ini menunjukkan bahwa keunggulan pembawa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di tempat kerja Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Akibatnya, jika pelayanan pajak pemerintah di KPP Pratama Denpasar Timur membaik, wajib pajak orang pribadi akan lebih patuh di tempat kerja pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hal ini tampaknya memperkuat temuan penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, 2017) dan (Sakti, 2019), yang menunjukkan bahwa layanan perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Nilai signifikansi 0,476 dan dengan faktor tiga 0,056 berdasarkan hasil penelitian pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kewajiban membayar wajib pajak. H<sub>0</sub> beraturan dan H<sub>3</sub> ditolak dengan harga signifikan 0,476 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kejujuran pajak wajib pajak pria maupun wanita. Akibatnya, banyak sosialisasi pajak yang dilakukan tidak

dapat mengubah kepatuhan wajib pajak terhadap WPOP di lingkungan kerja perusahaan pengangkutan pajak primer di Denpasar Timur. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Lianty, R.A, 2018) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini karena wajib pajak tidak dapat sepenuhnya memahami struktur atau informasi perpajakan yang diberikan melalui KPP dan pajak atau informasi tersebut tidak disertakan. Kesalahpahaman para tergugat atau wajib pajak tentang struktur atau fakta-fakta subjek perpajakan disebabkan banyaknya wajib pajak yang terlibat langsung dalam perkumpulan tersebut, sehingga isi atau informasi perpajakan yang diberikan tidak dapat tersampaikan dengan baik kepada wajib pajak yaitu sosialisasi lanjutan tidak berhasil. Efektif (Kundalini, 2016).

Evaluasi dampak kesadaran perpajakan terhadap Kepatuhan perpajakan, signifikansinya adalah 0,008 dengan koefisien 4 0,257. Signifikansi 0,008 < 0,05 menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>4</sub> diterima secara luas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang luar biasa dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pria atau wanita dalam membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin sadar pajak WPOP di lingkungan kerja pajak utama Denpasar Timur, maka wajib pajak orang pribadi akan semakin baik dalam memenuhi kewajibannya di lingkungan kerja penyedia jasa pelayanan pajak utama Denpasar Timur. Artinya semakin tinggi kesadaran pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur maka akan semakin baik kinerja wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan segera wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kewajiban perpajakan orang pribadi. 3) Sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kewajiban



perpajakan. 4) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak.

Agar penelitian kedepannya dapat menambah jumlah sampel penelitian dan memperluas wilayah sampling peneliti serta melaksanakan penelitian di seluruh kabupaten/kota se-provinsi Bali agar hasilnya nanti dapat lebih digeneralisasikan secara lebih luas. Saran bagi yang perlu membayar pajak yaitu yang perlu membayar pajak, membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu, karena SPBU Pratama Denpasar Timur menyediakan bagi yang membutuhkan membayar pajak secara langsung dengan kemudahan layanan pembayaran pajak. melalui pemanfaatan berbagai layanan prima. Selain itu, wajib pajak orang pribadi berusaha melaporkan semua penghasilannya sesuai dengan kebutuhan keuangannya sendiri.

Selain itu, KPP Pratama fiskus Denpasar Timur disarankan agar dapat meningkatkan pengenalan atau nasehat yang terbaik kepada wajib pajak agar wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya dengan segera dan selalu patuh. Ditjen Pajak dapat memberikan pelatihan wajib pajak kepada pejabat sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima. Dengan berkembangnya wajib pajak yang ditujukan kepada fiskus maka diperlukan sikap dan pola pikir yang profesional dari seluruh pegawai, siap melayani wajib pajak dengan sebaik mungkin.

Mereka yang ingin membayar pajak, terutama yang memiliki tagihan yang harus dibayar, harus memenuhi kewajiban pembayarannya tepat waktu, karena lingkungan kerja KPP Pratama Denpasar Timur telah membuat tempat penampungan bagi masyarakat yang diharuskan melakukan pengurusan perpindahan. Pengeluaran hanya dengan menggunakan berbagai layanan eksternal. Biasanya. Selain itu, warga negara biasa cenderung menyatakan semua gaji mereka sesuai dengan kebutuhan moneter khusus mereka.

Secara umum dukungan yang diberikan kepada pejabat yang berwenang di KPP Pratama Denpasar Timur nampaknya menjaga presentasi atau informasi yang terbaik bagi para prospek agar dapat menjalankan tugasnya dengan cepat dan amanah. Direktur Jenderal Pajak dapat mengeluarkan perintah dinas kepada pejabat yang berwenang untuk meningkatkan bantuan khusus. Kemajuan manajemen warga dari sisi ke sisi

sebagai beban penguasa dapat diprediksi ketika semua aktor harus memiliki kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan terampil dan cara berpikir yang kemudian dapat direformasi oleh warga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Y. I. A. A., Yuesti, A., & Bhegawati, S. A. D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391–397.
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada MasaCovid'19. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 400–505.
- Ariyanto, D. Adnyani, G.W. Putri, I. G. A. P. (2020). Influence of justice, culture and love of money towards ethical perception on tax evasion with gender as moderating variable. *Journal of Money Laundering Control*, 23(1), 245–266. <https://doi.org/10.1108/JMLC-06-2019-0047>.
- Dewi, D. T. (2018). *Pengaruh Kesadarana, Tingkat Pendidikan, Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Heriyanto dan Tolly. (2013). *Perpajakan di Indonesia*. (1st ed.). Salemba Empat.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax and Accounting Review*, 1(1), 125–133.
- Jannah, N. (2017). *Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waiib Pajak (Studi pada WP yang terdaftar*

- di KPP Pratama Boyolali). Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Jotopurnomo, Cindy., dan Mangoting, Y. (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(51).
- Kundalini, P. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusuma, K. C. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsulta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 253–266.
- Lianty, R.A, M. (2018). *Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Telkom Bandung.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 31–41.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan. Edisi Revisi 2011*. ANDI.
- Megawangi & Setiawan, P. E. (1017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Esa Unggul*, 19(3), 2348–2377.
- Nurazizah. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Pajak. Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*
- Penghasilan Orang Pribadi di Pasaman Barat (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi Wilayah Kerja Pasaman Barat)*. (STKIP) PGRI Sumatera Barat.
- Pranadata, I. G. P. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu*. Universitas Brawijaya.
- Sadhani, N. W. Y. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tentang Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Pelaksanaan Program Tax Amnesty Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Batubulan. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 932–942.
- Sakti, I. M. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2), 119–128. <https://doi.org/10.47860/economicus.v14i2.196>
- Wati, N. N. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Tabanan. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 349–358.
- Wijaya, M. I., Lestari, R., & Nurleli, N. (2020). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Kinerja Manajerial. *Prosiding Akuntansi*, 191–194.
- Winerungan, O. L. (2012). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di

KPP Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3), 960–970.

Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 242–252.