



PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA CIKARANG SELATAN

Uswatun Fadillah Marpaung*¹, Suhono², Suparno³ Nahrudien Akbar.M⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: *¹1910631030052@student.ac.id, ²suhono@fe.unsika.ac.id, ³suparno.padikromo@fe.unsika.ac.id,

⁴nahrudien.akbar@fe.unsika.ac.id

Abstract: *This study aims to examine and analyze the Effect of Taxpayer Understanding, Tax Service Quality and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance. The population in this study is individual taxpayers registered with KPP Pratama Cikarang Selatan. The determination of the number of samples in this study used the Slovin formula with a percentage error rate of 10%. with the number of samples used as many as 100 samples. The type of research applied to research is quantitative research through a descriptive approach. The data in this study uses primary data in the form of questionnaire distribution to individual taxpayers registered at KPP Pratama Cikarang Selatan who have income both employees / employees and entrepreneurs using Google forms that will be processed using the SPSS Version 25 program. The analytical methods used in this study are data quality test, classical assumption test, hypothesis test and multiple linear regression analysis. The results of this study show that Taxpayer Understanding, Tax Service Quality and Tax Sanctions simultaneously affect Individual Taxpayer Compliance. Viewed partially, Taxpayer Understanding and Tax Sanctions affect Individual Taxpayer Compliance. however, the Quality of Tax Services does not affect the Compliance of Individual Taxpayers. Thus, the better the understanding of taxpayers and tax sanctions will increase the compliance of individual taxpayers at the South Cikarang Pratama Tax Service Office, while the quality of tax services has not been able to fully improve the compliance of individual taxpayers.*

Keywords: *Individual Taxpayer Compliance, Taxpayer Understanding, Quality of Tax Services and Tax Sanctions*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar KPP Pratama Cikarang Selatan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan persentase tingkat kesalahan sebesar 10%. dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel. Jenis Penelitian yang dikenakan pada penelitian ialah penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa pembagian kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan yang memiliki penghasilan baik pegawai/karyawan maupun Wirausaha dengan menggunakan *Google form* yang akan diolah menggunakan program SPSS Versi 25. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dilihat secara parsial, Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Namun Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian semakin baik Pemahaman Wajib Pajak dan sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak belum dapat sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak

1. Pendahuluan

Berjalannya pemerintahan dibutuhkan suntikan dana yang banyak untuk pembangunan Negara. Penerimaan negara Indonesia naik dari berbagai sumber, antara lain pungutan, pajak, penerimaan dari sumber daya alam, dan lain-lain. Pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar yang merupakan sumber utama pembiayaan pembangunan Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang diwajibkan oleh undang-undang, dengan tidak menerima pembayaran secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Perubahan sistem official assessment menjadi *self assessment system* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan sistem self-assessment sebagai bagian dari program reformasinya. Sistem ini memperbaharui sekaligus menggantikan sistem sebelumnya yang digunakan oleh DJP yaitu sistem official assessment yang berlaku sebelumnya. Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah sistem *self assessment* (Resmi, 2009). Sistem ini sangat bergantung pada pembayar pajak yang diberitahu tentang kewajiban pajak mereka. Namun, masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya. Realisasi APBN sendiri mengalami pasang surut semenjak 5 tahun terakhir. Penerimaan pajak ini mencapai 77,46 persen dari keseluruhan APBN sebesar 2.626,4 triliun pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa pajak cukup aktif dalam APBN. Alhasil, Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan badan yang menangani masalah ini, bekerja keras untuk menaikkan penerimaan pajak. Tabel di bawah ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan:

Tabel 1 Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cikarang Selatan

Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Wajib SPT	WP OP Lapor	Rasio Kepatuhan
2017	191.935	78.450	46.036	58,68%
2018	205.414	86.964	48.555	55,83%
2019	223.120	84.041	46.556	55,40%
2020	225.395	73.098	49.752	68,06%

Sumber: KPP Pratama Cikarang Selatan, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar dan Wajib Pajak SPT di KPP Pratama Cikarang Selatan meningkat dari tahun 2017 ke tahun 2020. Namun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib menyampaikan SPT dan yang melaporkan SPT tidak sama, menyiratkan bahwa sejumlah besar wajib pajak akan mangkir. Pada tahun 2017-2018 wajib pajak terdaftar meningkat sebanyak 13.479 tetapi jumlah wajib pajak yang melapor menurun 2,85%, tahun 2018-2019 tingkat wajib pajak yang melaporkan SPTnya menurun sebesar 0,43%, dan tahun 2019-2020 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPTnya mengalami peningkatan sebesar 12,66%. Berdasarkan hasil data tersebut, kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cikarang Selatan meningkat dari tahun ke tahun,

meskipun peningkatannya tidak signifikan karena masih bersifat fluktuasi yang menunjukkan kurangnya kesadaran seseorang dalam menjalankan tugasnya. Patuhnya wajib pajak dapat dideskripsikan dari patuhnya wajib pajak dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, patuhnya membayar dan menghitung pajak terutang serta menyampaikan SPT. Selain itu, terdapat permasalahan dengan wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak di Cikarang Selatan, sehingga wajib pajak harus menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Namun, masih banyak wajib pajak yang mengajukan NPWP hanya untuk mendapatkan haknya tanpa memenuhi tanggung jawabnya.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan Wajib Pajak berlaku tidak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Pertama, tentang pemahaman peraturan perpajakan. Menurut Prajogo & Widuri (2013), kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat sebagai akibat dari pemahaman tentang pajak, termasuk informasi dan peraturan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak dibutuhkan dalam memahami pentingnya peran perpajakan dalam sistem perpajakan nasional, memahami mengapa pajak dibayarkan dan kegunaan pajak yang dipakai, serta memberdayakan warga negara untuk berpartisipasi dalam masyarakat secara mandiri. Kedua adalah Kualitas pelayanan pajak. Ada beberapa alasan orang tidak patuh akan membayar pajak didasari oleh faktor yakni ketika wajib pajak merasa adanya diskriminasi dalam perpajakan. Diskriminasi ini disebabkan karena adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dari petugas pajak. Salah satu hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Susmita dan Supadmi, 2016). Ketiga, Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2018) adalah suatu teknik untuk mencegah wajib pajak melanggar norma perpajakan karena mereka memastikan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi. Dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan bisa memberikan pelajaran dan motivasi kepada wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban pajak.

Penelitian-penelitian terdahulu telah membahas mengenai pengaruh kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut. seperti Penelitian yang dilakukan oleh Lende et al. (2021), Triandani & Apollo (2020), Hazmi (2020) dan Lydiana (2018) menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki pengaruh signifikan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun terdapat penelitian dengan hasil berbeda oleh Laura & Akhadi (2021), dan Sulistyorini (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bhaktiar dan Harris (2020), Zulaikha (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian As'ari (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari, et. al dan Lesmana (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi berbeda dengan penelitian Bahri et.al (2018) dan Triandani & Apollo (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengambilan variabel ini didasarkan pada hasil ketiga variabel dari penelitian terdahulu sebelumnya masih belum konsistennya, maka pada penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya dilakukan saat ini terletak pada sampel yang digunakan, objek penelitian, dan waktu dilaksanakan penelitian. Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Cikarang Selatan menjadi objek penelitian ini. KPP Pratama Cikarang Selatan terletak di tengah kawasan industri Jababeka di Cikarang, Kabupaten Bekasi. Daerah ini sering disebut sebagai kota industri terbesar di Asia Tenggara dengan jumlah pabrik yang beroperasi kurang lebih 4.000 pabrik. Peneliti tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Cikarang Selatan karena kontribusinya yang signifikan dan lokasinya yang strategis. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik ingin meninjau kembali variabel-variabel ini dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan”.

2. Kajian Pustaka

Kepatuhan wajib pajak menurut Mutia (2014) didefinisikan sebagai suatu sikap kepatuhan dan pemahaman pemenuhan kewajiban perpajakan. Peranan wajib pajak sangat berarti untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak ialah kesediaan wajib pajak untuk penuhi kewajiban perpajakannya apakah cocok dengan ketentuan atau melanggar ketentuan. Kepatuhan formal dan kepatuhan material adalah dua jenis kepatuhan (Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam *self assessment system* diukur dengan indikator formal berikut ialah: (i) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak; (ii) Menghitung pajak dengan benar oleh wajib pajak; (iii) Membayar pajak dicoba sendiri oleh Wajib Pajak; serta (iv) Pelaporan dilakukan Wajib Pajak. Sedangkan indikator dari kepatuhan material ialah keselarasan jumlah wajib pajak yang harus dibayarkan dengan jumlah yang sesuai dari yang tertera. Besar ataupun kecil jumlah tunggakan pajak (Devano, 2006).

2.1 Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Fadrul dkk. (2022) dalam buku Mardiasmo (2018), terdapat tantangan yang terjadi dalam pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Perlawanan Pasif

Keengganan (pasif) masyarakat untuk membayar pajak disebabkan oleh perkembangan intelektual dan moral social, sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami oleh masyarakat umum, sistem kontrol tidak dapat dibangun atau tidak diterapkan secara memadai.

2. Perlawanan aktif

Segala usaha dan perbuatan yang dilakukan dengan maksud untuk menghindari pajak dianggap sebagai perlawanan aktif. Berikut bentuknya ialah *tax avoidance* merupakan upaya untuk mengurangi beban pajak dengan tidak melanggar hukum dan *tax evasion* adalah upaya untuk mengurangi beban pajak seseorang dengan cara melanggar hukum.

2.2 Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Masruroh (2013) Pemahaman perpajakan adalah suatu proses di mana wajib pajak memiliki pemahaman tentang pajak dan menggunakan pengetahuannya tersebut untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Menurut penegasan ini, pengetahuan perpajakan adalah sikap yang mencakup pengetahuan tentang semua undang-undang perpajakan dan sistem pemungutan pajak Indonesia. Adapun beberapa indikator-indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang terupdate

2. Mengerti dan memiliki pemahaman yang baik tentang sistem perpajakan di Indonesia.

3. Memiliki pemahaman yang komprehensif tentang fungsi perpajakan.

2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2003) Kualitas pelayanan pajak adalah suatu cakupan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan kepuasan kepada wajib pajak, dan dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan. Dalam meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak dibutuhkan standarisasi yang diterapkan oleh kantor pelayanan pajak. Dimana KPP berkewajiban penuhi hak wajib pajak sehingga adanya rasa kepuasan akan pelayanan tersebut. Menurut Sapriadi (2013), ada lima aspek yang digunakan sebagai ukuran penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan adalah kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan oleh wajib pajak sesuai dengan harapan mereka. Kemampuan tersebut dicontohkan dengan pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh wajib pajak dan tidak adanya pengaduan atau persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Sikap tanggap dapat dilihat dari kesediaan dan keterampilan fiskus dalam memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam menanggapi permintaan mereka, menentukan waktu pelayanan, dan memberikan layanan dengan tepat. Pelanggan diberi tahu tentang daya tanggap melalui sistem waktu tunggu, tanggapan terhadap pertanyaan atau perhatian terhadap masalah yang ada, dan fleksibilitas serta keahlian layanan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Sikap petugas pajak yang mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan keamanan informasi disebut sebagai jaminan. Staf perpajakan akan selalu bersikap ramah dan sopan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk mengatasi pertanyaan atau masalah wajib pajak, serta melakukan pekerjaan mereka tanpa menyebabkan kerugian. Wajib pajak dapat sepenuhnya mempercayai petugas pajak dalam menjalankan tugas.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati menggambarkan adanya perhatian personal dari petugas pajak terhadap wajib pajak dan keterlibatan fiskus dalam mengutamakan kepentingan mereka.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah Kemampuan Kantor dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui bukti nyata daya tarik fasilitas, alat, dan perlengkapan aparat pajak.

2.4 Sanksi Pajak

Menurut Patmasari (2016) mendefinisikan sanksi pajak ialah imbalan atau kesalahan yang diakibatkan oleh tindakan dalam melanggar peraturan perpajakan, dimana pengenaan sanksi diperuntukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berperan sebagai upaya preventif untuk mencegah pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011). Penerapan sanksi pajak ini sangat diperlukan bagi siapa saja wajib pajak yang tidak memenuhi atau melanggar kewajiban perpajakannya agar wajib pajak merasa dirugikan dan memilih untuk mematuhi kewajibannya sesuai dengan UU Perpajakan yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2011), terdapat dua kategori sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, yang diterapkan sesuai dengan jenis pelanggaran perpajakan yang dilakukan. Sanksi Administrasi merupakan tindakan yang diambil oleh administrasi perpajakan sebagai akibat dari ketidakpatuhan atau pelanggaran administratif terhadap aturan perpajakan. Sedangkan Sanksi Pidana adalah tindakan hukum yang diberlakukan oleh lembaga penegak hukum terhadap wajib pajak yang terlibat dalam tindak

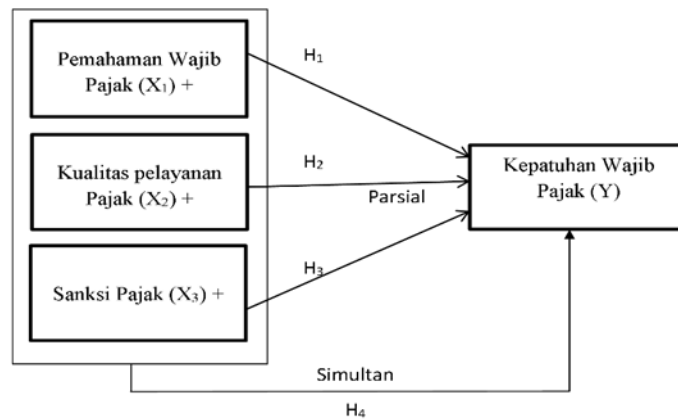
pidana perpajakan. Arum (2012) menyatakan indikator-indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menetapkan perintah Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.
2. Sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar hukum harus ditegakkan secara tegas.
3. Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan harus diperhitungkan dalam pemberian sanksi kepada wajib pajak.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini dapat disajikan dalam gambar berikut ini:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2023)

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang dikenakan pada penelitian ialah penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif yang pengukurannya menggunakan data primer. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Sanksi Pajak (X3) dengan variabel dependen yaitu Kepatuhan Pelaporan Pajak Orang Pribadi (Y). Jumlah populasi pada penelitian ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar KPP Pratama Cikarang Selatan tahun 2022 sebanyak 345.746 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Untuk menganalisis data pada penelitian jenis ini dapat menggunakan alat bantu ialah dengan menggunakan program SPSS. Pada rumus slovin dapat diketahui jumlah sampel dari populasi orang dari taraf eror sebesar 10%. Hal ini dilakukan karena jumlah sampel yang tersedia sangat besar dan tidak mungkin untuk mengambil seluruhnya sebagai sampel penelitian mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya. Berdasarkan rumus slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = sampel yang akan ditentukan

N= Jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{345.746}{1 + 345.746 (0,1)^2} \quad n = 99,97 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Mengacu pada rumus diatas dapat diketahui jumlah sampel dari populasi orang dari taraf eror sebesar 10% maka didapatkan sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dari

seluruh yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan. Pada penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2019) Teknik purposive sampling adalah penentuan dalam pengambilan sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kriteria dan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cikarang Selatan.
- b. Wajib pajak orang pribadi diidentifikasi secara individual melalui pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda pengenal resmi dalam hal perpajakan.
- c. Wajib pajak orang pribadi meliputi individu yang memperoleh penghasilan baik sebagai pegawai maupun non-pegawai.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer melalui penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada sampel atau responden yang dipilih untuk mewakili kriteria dari populasi yang diteliti. Jenis Angket (kuesioner) yang digunakan merupakan daftar pertanyaan tertutup. Dimana kuesioner ini dilakukan dengan membuat pernyataan/pertanyaan yang disebarakan kepada responden dalam bentuk *google form*. Sedangkan Data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu jurnal-jurnal penelitian terdahulu, buku, data wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan, serta website resmi Kementerian Keuangan www.kemenkeu.go.id. Penelitian angket pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menggunakan skala likert 1-5.

Tabel 2 Skor penilaian pendapat responden

Pernyataan	Alternatif jawaban	Skor
Indikator Variabel	Sangat setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Netral (N)	3
	Tidak setuju (TS)	2
	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber :Sugiyono (2019 : 135)

3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen atau kombinasi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

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

Keterangan :

α : Bilangan Konstanta

Y : Kepatuhan Wajib Pajak (Dependen)

X1 : Pemahaman Wajib Pajak (Independen)

X2 : Kualitas Pelayanan Pajak (Independen)

X3 : Sanksi Pajak (Independen)

β_1 : Koefisien Regresi Pemahaman Wajib Pajak

β_2 : Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Pajak

β_3 : Koefisien Regresi Sanksi Pajak

e : Standar Kesalahan (Error)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cikarang Selatan.

- Sebagian besar WP OP berjenis kelamin perempuan yakni sejumlah 73 orang (73%).
- Rentang usia 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 83 orang atau sekitar 83% dari total responden
- Berpendidikan terakhir SMA dengan persentase sebesar 82%.
- Jenis pekerjaan sebagai Pegawai/Karyawan yaitu sebanyak 94 orang (94%).

4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif mempunyai tujuan guna menggambarkan kondisi setiap variabel dari skor minimum, skor maksimum, nilai mean, dan standar deviasi. Hasil dari statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Wajib Pajak	100	13	25	20,89	3,088
Kualitas Pelayanan Pajak	100	23	50	39,87	7,370
Sanksi Pajak	100	10	20	16,84	2,553
Kepatuhan WP OP	100	14	25	21,84	2,842

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa N atau jumlah variabel yang valid berjumlah 100 responden, sehingga dapat diketahui nilai maksimum, minimum, mean dan standar deviasi. Pada tabel 4.6 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pemahaman Wajib Pajak (X1) memperoleh hasil nilai rata-rata (mean) sebesar 20,89, nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai standar deviasi 3,088. Dari hasil tersebut di atas nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi menunjukkan nilai penyimpangan data yang terjadi rendah, maka penyebaran nilainya merata dan dapat dikatakan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak memiliki kesenjangan yang relatif kecil antara nilai maksimum dan nilai minimum pada periode pengamatan, sehingga dapat dikatakan baik.
2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memperoleh hasil rata-rata nilai (mean) sebesar 39,87, nilai minimum sebesar 23, nilai maksimum sebesar 50, dan nilai standar deviasi 7,370. Dari hasil tersebut di atas nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi, sehingga nilai penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata dan dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki kesenjangan yang relatif kecil antara nilai maksimum dan nilai minimum pada periode pengamatan, sehingga dapat dikatakan baik.
3. Sanksi Pajak (X3) memperoleh hasil rata-rata nilai (mean) sebesar 16,84, nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20, dan nilai standar deviasi 2,553. Dari hasil tersebut di atas nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi, sehingga nilai penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata dan dapat dikatakan bahwa variabel Sanksi Pajak memiliki kesenjangan yang relatif kecil antara nilai maksimum dan nilai minimum pada periode pengamatan, sehingga dapat dikatakan baik.
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memperoleh hasil rata-rata nilai (mean) sebesar 21,84, nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai standar deviasi

2,842. Dari hasil tersebut di atas nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi, sehingga nilai penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

4.3 Uji Validitas

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa validitas adalah menunjukkan tingkat keakuratan data aktual yang terbentuk pada objek dengan data yang didapat peneliti. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel *r product moment pearson* dengan Df (*degree of freedom*) = n-2, jadi df = 100-2 yaitu 98, maka r tabel ialah sebesar 0,202.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak	X1.1	0,826	0,202	Valid
	X1.2	0,825	0,202	Valid
	X1.3	0,659	0,202	Valid
	X1.4	0,830	0,202	Valid
	X1.5	0,743	0,202	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	X2.1	0,851	0,202	Valid
	X2.2	0,891	0,202	Valid
	X2.3	0,880	0,202	Valid
	X2.4	0,899	0,202	Valid
	X2.5	0,879	0,202	Valid
	X2.6	0,918	0,202	Valid
	X2.7	0,791	0,202	Valid
	X2.8	0,877	0,202	Valid
	X2.9	0,880	0,202	Valid
	X2.10	0,879	0,202	Valid
Sanksi Pajak	X3.1	0,881	0,202	Valid
	X3.2	0,907	0,202	Valid
	X3.3	0,802	0,202	Valid
	X3.4	0,853	0,202	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,758	0,202	Valid
	Y.2	0,860	0,202	Valid
	Y.3	0,799	0,202	Valid
	Y.4	0,774	0,202	Valid
	Y.5	0,851	0,202	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel diatas dapat diketahui dalam pengujian sampel pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan item pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian ini adalah valid. Hasil uji validitas membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan pada angket mempunyai nilai r hitung > r tabel.

4.4 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan atau konsistensi dari suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.70, maka instrument penelitian reliabel (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	N of Item	0,70	Keterangan
X1	0,838	5	0,70	Reliabel
X2	0,966	10	0,70	Reliabel
X3	0,881	4	0,70	Reliabel
Y	0,866	5	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel diatas, nilai koefisien realibilitas tersebut nilainya lebih dari atau diatas 0,70 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen atau kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.5 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah nilai residual atau variabel pengganggu dalam analisis regresi memiliki distribusi yang mendekati distribusi normal atau tidak (Widodo, 2019). Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai *2-tailed significant*. Jika data memiliki nilai sig > 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa ho diterima, sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal (Priyatno, 2016). Penelitian ini menggunakan kolmogrov-smirnov goodness of fit test untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak. Berikut adalah hasil uji normalitas pada data yang telah diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
Test Statistic	,085
Asymp. Sig. (2-tailed)	,072 ^a

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berlandaskan tabel 6 bisa dilihat nilai sig data senilai 0,072 yang artinya > 0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh data pada penelitian ini berdistribusi secara normal.

4.6 Uji Multikolonieritas

Dalam model linier berganda, uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antar variabel independen. Metode pengujian yang biasanya sering digunakan adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* pada model regresi (Priyatno, 2016). Jika nilai VIF suatu variabel independen kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi kuat adanya multikolonieritas dalam model. Hasil uji multikolonieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pemahaman Wajib Pajak	,499	2,004
Kuali tas Pelayanan Pajak	,661	1,514
Sanksi Pajak	,464	2,155

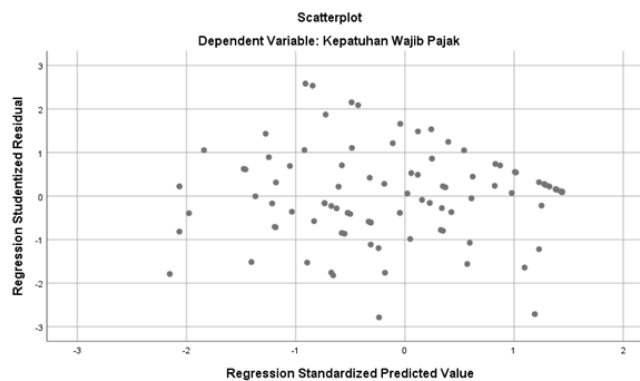
Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,499 yang lebih besar dari 0,10 dan VIF 2,004 yang lebih kecil dari 10, variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,661 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 1,514 yang lebih kecil dari 10, dan variabel Sanksi Pajak memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,464 yang lebih besar dari 0,1 dan VIF sebesar 2,155 yang lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala multikolonieritas.

4.7 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidaksamaan varians residual antara pengamatan-pengamatan dalam model regresi. Gambar scatter plot digunakan untuk uji heteroskedastisitas pada penelitian ini. Jika Penyebaran titik-titik data diatas serta dibawah ataupun di sekeliling angka 0 serta membentuk pola yang tidak teratur dan titik-titik data tidak terkumpul hanya dibawah atau diatas saja maka dapat dikatakan tidak mengalami gejala Heteroskedastisitas. Hasil Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2 Hasil Uji Scatterplot



Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari gambar 2 tersebut, dapat diartikan bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata diatas serta dibawah pada dibawah garis 0, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa uji regresi pada data penelitian ini tidak mengalami masalah atau gejala heteroskedastisitas.

4.8 Analisis Linear Berganda

Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a	
		Unstandardized Coefficients	
		B	
1	(Constant)	6,382	
	Pemahaman Wajib Pajak (X1)	,446	
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	,021	
	Sanksi Pajak (X3)	,316	

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Mengacu pada tabel 7 dari perhitungan analisis regresi linear berganda melalui program SPSS maka diperoleh hasil yaitu:

$$Y = 6,382 + 0,446 X1 + 0,021 X2 + 0,316 X3$$

Berlandaskan persamaan regresi tersebut, maka bisa diuraikan :

1. Konstanta sebesar 6,382 artinya jika variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Sanksi Pajak (X3) bernilai 0 maka total kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 6,382.
2. Pemahaman Wajib Pajak (X1) memperoleh nilai sebesar 0,446 artinya jika variabel Independen lain bernilai tetap dan tingkat Pemahaman Wajib Pajak mengalami kenaikan 1 (satu) persen, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,446 atau 44,6%.
3. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memperoleh nilai sebesar 0,021 artinya jika variabel independen lainnya tetap atau konstan, setiap peningkatan 1% dalam tingkat Kualitas Pelayanan Pajak akan berkontribusi terhadap peningkatan sebesar 0,021 atau 2,1% dalam Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sanksi Pajak (X3) memperoleh nilai sebesar 0,316 artinya jika variabel Independen lain bernilai tetap dan tingkat Sanksi Pajak mengalami kenaikan 1 (satu) persen, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,316 atau 31,6%.

4.9 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	,677	,667	1,48286

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak (X3), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Pemahaman Wajib Pajak (X1)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 8, diperoleh nilai R² sebesar 66,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama dapat menjelaskan sebesar 66,7% variasi yang terjadi pada Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi. Sisanya sebesar 33,3% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.10 Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak secara masing-masing terhadap variable Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t pada penelitian ini bisa diamati pada tabel 9 :

Tabel 9 Hasil Uji T parsial

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	5,721	,000
	Pemahaman Wajib Pajak (X1)	6,520	,000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	,839	,404
	Sanksi Pajak (X3)	3,694	,000

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji t parsial pada tabel 9 diatas, hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan melihat tabel distribusi t, maka koefisien korelasi dengan tingkat kesalahan 5% (0,05), jumlah data sampel (N) 100, dan diperoleh nilai $Df = (a/2; n-k-1) = (0,05/2; 100-3-1) = (0,025; 96)$, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984. Maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
 Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t hitung sebesar 6,520 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi tertentu. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t hitung sebesar 0,839 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi tertentu. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,404 dimana 0,404 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 diterima dan H2 ditolak yang artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sanksi Pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
 Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,694 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi tertentu. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima, yang artinya bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.11 Uji F Simultan

Uji F (uji simultan) digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dalam analisis regresi linear berganda. jika Fhitung lebih besar dari Ftabel. Kriteria untuk mengambil keputusan ialah apabila F hitung > F tabel , maka H0 ditolak dan Ha diterima. Tabel distribusi F dengan tingkat signifikan 5%, maka diperoleh Ftabel sebagai berikut, $F_{tabel} = (k-1; n-k) = (2; 97) = 3,090$. Hasil Uji F simultan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10 Hasil Uji F Simultan

Model		F	Sig.
1	Regression	66,952	,000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 10, nilai Fhitung sebesar 66,952. Karena Fhitung lebih besar dari Ftabel (3,090) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($F < \alpha$), yang berarti H₀ ditolak dan H₄ diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara pemahaman wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cikarang Selatan.

4.12 PEMBAHASAN

1) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil uji hipotesis pada tabel 9 menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti Pemahaman Wajib Pajak memberi pengaruh positif kepada Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cikarang Selatan. Pemahaman yang baik tentang perpajakan menjadi faktor penting dalam menjaga kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Informasi tentang pajak bagi wajib pajak dapat dengan mudah ditemukan di media cetak maupun online. Peraturan perpajakan terbaru dapat dengan mudah diperoleh dari media cetak dan online bagi wajib pajak yang belum paham dan wajib pajak yang akan memahami perbaharui aturan pajak terbaru.

Dari analisis deskriptif terhadap tanggapan responden diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan serta memahami peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan antara lain wajib pajak memahami ketentuan tentang kewajiban perpajakan yang berlaku, memahami ketentuan mengenai batas waktu pelaporan surat pemberitahuan (SPT), memahami fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas, memahami sistem perpajakan yang digunakan, dan memahami fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah. Semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian Hazmi et al., (2020) dan Lende et al., (2021) menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam konteks kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini, kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak tidak dapat dijadikan faktor penentu atau tolak ukur dalam mempengaruhi wajib pajak yang tidak patuh untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,839 < dari t tabel 1,984 dan nilai signifikansinya lebih dari 0,05 yaitu sebesar dengan nilai signifikan sebesar 0,404. Hal ini disebabkan karena adanya program perpajakan yaitu self-assessment yang berarti suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. "Orang bijak membayar pajak" adalah slogan dalam perpajakan, yang menunjukkan bahwa wajib pajak wajib menyadari tanggung jawabnya untuk menghitung dan melaporkan pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak karena dalam melaporkan pajak, wajib pajak tidak membutuhkan suatu pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap tanggapan responden diketahui bahwa petugas pajak sangat menjaga kerahasiaan informasi sehingga wajib pajak tidak perlu khawatir informasi yang telah dilaporkannya akan diketahui orang lain. Namun karena wajib pajak diwajibkan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Cikarang Selatan, maka petugas pajak tidak memberikan perlakuan khusus kepada wajib pajak yang bermasalah. Pada penelitian ini sebagian besar responden berusia <20 - 30 tahun sehingga responden sudah menerima bahwa sistem perpajakan di Indonesia menggunakan self assessment system. Dimana Wajib pajak dengan mudah mencari informasi tentang pajak di media online, sehingga Wajib Pajak tidak membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari (Syafira dan Nasution, 2021) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan As'ari dan Bahri, et al (2018). Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3) Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hal ini terlihat dari t hitung sebesar 3,694 > t tabel sebesar 1,984 dengan koefisien regresi sebesar 0,316. Dengan kata lain semakin baik sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak perorangan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak perorangan sebesar 31,6% dalam menjalankan kewajibannya. Mengacu pada hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, membuktikan bahwa wajib pajak telah sadar dengan kewajibannya.

Diketahui dari analisis deskriptif tanggapan responden bahwa wajib pajak setuju bahwa sanksi diperlukan untuk mendisiplinkan wajib pajak untuk memenuhi dan mematuhi tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Namun demikian, warga percaya bahwa akan ada keteguhan dari Peraturan Perpajakan mengenai sanksi administrasi yang harus diterima wajib pajak apabila terlambat dalam hal melaporkan ataupun pembayaran, karena kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai pajak yang dialami oleh wajib pajak. Sanksi pajak tidak akan diberlakukan jika wajib pajak orang pribadi sudah memahami peraturan perpajakan dan menerapkan sistem pemungutan *self assessment* dalam kewajiban perpajakannya maka pemerintah tidak perlu membuat peraturan terkait sanksi pajak dan Kantor Pelayanan Pajak tidak perlu mengenakan sanksi kepada wajib pajak orang pribadi. Hal demikian sesuai dengan hasil penelitian dari (Zulaikha, 2020).

4) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasar hasil pengujian hipotesis pada tabel 10 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cikarang Selatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Bahri et al, 2018) yang menunjukkan bahwa secara simultan Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) pada tabel 8 dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,667. Angka ini mengindikasikan bahwa sekitar 66,7% variasi dalam variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Sisanya sebesar 33,3% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan terhadap responden wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Cikarang Selatan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Daftar Pustaka

Jurnal

- [1] Aglista, Ramadhanty, dan 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):1–12.
- [2] Bahri, Saiful, Yossi Diantimala, dan MSA Majid. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh).” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 4(2):318–34. doi: 10.24815/jped.v4i2.13044.
- [3] Hazmi, Musa Zul, Suhendro Suhendro, dan Riana Rahcmawati Dewi. 2020. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta.” *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* 18(1):28. doi: 10.19184/jauj.v18i1.17869.
- [4] Laura, & Akhadi, I. 2021. “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wpop”. [Http://Jurnaltsm.Id/Index.Php/MB LAURA](http://Jurnaltsm.Id/Index.Php/MB LAURA). 13, 55–64.
- [5] Lesmana. 2018. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”
- [6] Lydiana. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Gubeg.” *Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(1) , 125–133.
- [7] Masrurroh, S., & Zulaikha. 2013. “Pengaruh Kemanafaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Diponegoro Journal of Accounting* Vol. 2 No.:Hal 1-15.
- [8] Nur Ghailina As’ari. 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).” *Jurnal Ekobis Dewantara* 11(2):430–39.
- [9] Patmasari, Eken, Dkk. 2016. “Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.” *Seminar Nasional IENACO*.
- [10] R. Enough Bhaktiar dan Ridwan Harris. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak , Pemahaman Peraturan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kantor Pajak Pratama Cimahi).” *Jurnal Bisnis & Teknologi* 12:49–61.
- [11] Sapriadi. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang).” *Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- [12] Sulistyorini, Dian. 2019. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris Di KPP Pratama Cikarang Selatan).” *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*

4(2):732–45. doi: 10.35706/acc.v4i2.2202.

- [13] Syafira, Erika Zahra Afifah, dan R. Nasution. (2021). “*Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*” *El Muhasaba Jurnal Akuntansi* 12(1):79–91. doi: 10.18860/em.v12i1.10256.
- [14] Triandani, M., & Apollo, A. 2020. “*Effect the Understanding of Taxation, Tax Sanctions and Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance (Research on Taxpayers of Individual Entrepreneurs in Tangerang Region).*” *Dinasti International Journal of Digital Business Management* , 2(1), 87–93.

Buku

- [15] Devano, S. dan Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori Dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- [16] Ghozali, imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [17] Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- [18] Priyatno, Dwi. 2016. *Dalam Buku Spss Handbook : Analisis Data, Olah Data, Dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.
- [19] Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- [20] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RdnD*. Bandung: Alfabet.

Website

- [21] www.kemenkeu.go.id diakses pada tanggal 21 November 2022