



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Nadila Safitri, Arief Himmawan Dwi Nugroho

Universitas Stikubank Semarang

nadilasafitri@mhs.unisbank.ac.id , ariefhimmawan@edu.unisbank.ac.id

INFO ARTIKEL

JIAP Volume X
Nomor 2
Halaman 160-172
Samata,
Juli-Desember 2024

ISSN 2441-3017
E-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:
12 Agustus 2024
Tanggal Revisi:
30 Desember 2024
Tanggal Diterima:
31 Desember 2024

ABSTRAK

Kajian ini diarahkan guna mengeksplorasi dan mengidentifikasi secara mendalam bagaimana berbagai faktor mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Guna memperoleh data yang representatif, metode random sampling diterapkan, dan 100 responden dipilih guna berpartisipasi. Data yang dikumpulkan dari responden kemudian dianalisis dengan teknik regresi linear berganda, yang memungkinkan peneliti guna mengukur maupun menilai hubungan antara masing-masing faktor yang diteliti dan tingkat kepatuhan wajib pajak secara komprehensif. Perolehan dari analisis regresi linear berganda mengindikasikan bahwasanya setiap variabel yang dianalisis mempunyai pengaruh dengan positif dan signifikan. Secara spesifik, kesadaran wajib pajak mengenai tanggung jawab perpajakan berkontribusi secara tinggi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Tidak hanya itu, pengetahuan perpajakan yang mendalam yakni peraturan perpajakan juga memainkan peran krusial dalam menentukan seberapa patuh seseorang dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan konsisten juga terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Motivasi pribadi, yang mendorong individu guna memenuhi kewajiban pajak, juga menunjukkan pengaruh yang tinggi dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Dengan kata lain, penelitian ini memberikan bukti bahwasanya kesadaran akan kewajiban perpajakan, dengan mengetahui informasi mengenai peraturan perpajakan, kualitas pelayanan yang memadai dari otoritas pajak, penegakan sanksi yang efektif, serta motivasi individu dalam menambah kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap faktor-faktor tersebut dan memberikan wawasan berharga untuk kebijakan perpajakan di masa depan.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

The study is intended at exploring and identifying in depth how different factors influence the level of compliance with tax obligations. To obtain representative data, a random sampling method was applied, and 100 respondents were selected to participate. Data collected from respondents was then analyzed using double linear regression techniques, which allowed researchers to measure and assess the relationship between each factor studied and compliance with tax obligations in a comprehensive manner. Specifically, high awareness of tax liability contributes greatly to increased tax compliance. In addition, in-depth knowledge of tax regulations also plays an important role in determining how obedient a person is in fulfilling his or her tax obligations. The quality of tax authorities also plays a role in improving compliance, with good service inclining to inspire taxpayers to comply more. Moreover, implementation of rigorous and consistent tax sanctions has also been shown to improve compliance with tax obligations. In other words, this study provides evidence that awareness of tax obligations, a good understanding of tax regulations, adequate quality of service from tax authorities, effective enforcement of sanctions, and individual motivation play an important role in improving tax compliance. These findings confirm the importance of focusing on these and provide valuable insights for future tax policies.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Motivation, Taxpayer Compliance

Copyright: Safitri, Himmawan (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Vol.X NO.2 (160-172). <https://doi.org/10.24252/jiap.v10i2.50617>

PENDAHULUAN

Pajak didefinisikan secara luas yakni pajak wajib yang dibayarkan rakyat kepada pemerintah yang merupakan tindakan paksaan dan dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Hamidah, 2023). Oleh karena itu, besar kecilnya pendapatan penilaian bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dikatakan wajib pajak patuh ketika wajib pajak tersebut memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak menjadi salah satu hal yang seringkali menjadi penyebab permasalahan di negara maju maupun berkembang. Dikutip dari laman pratamaindomitra.com menjelaskan bahwa Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mengungkapkan sebanyak 14,8 juta Wajib Pajak telah menyampaikan SPT pajak hingga batas waktu pelaporan April 2024. Pada periode ini, bertambah 7,15% jumlah pelaporan dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan, pada tahun 2023 sebesar 13,4 juta Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan. Dari jumlah tersebut terdiri dari 1,04 juta dari Wajib Pajak Badan. Kemudian 82,2% diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi, yang berjumlah seluruhnya 19,2 juta Wajib Pajak. Diperkirakan target pelaporan SPT Tahunan 2024 sebesar 82,2% dari jumlah 19,2 juta SPT. Hal ini mengartikan bahwa 16,9 juta SPT harus dilaporkan agar memenuhi target kepatuhan. Tetapi, masih kurangnya wajib pajak yang patuh dalam penyampaian SPT Tahunan di Indonesia.

Belum tercapainya target pelaporan pajak, itu artinya masih banyak masyarakat yang belum, sehingga sering kali menjadi kendala dalam upaya pengumpulan pajak. Kepatuhan pajak dipusatkan dengan melihat bagaimana seseorang menentukan pilihan antara keputusan menjalankan kewajibannya dalam menjalankan tuntutan atau benar-benar menjauhi pajak (Widodo, 2018). Ada dua aspek utama yang dapat memberikan implikasi terhadap kepatuhan wajib pajak yakni individu wajib pajak ialah aspek internal, seperti tingkat pengetahuan mereka tentang kewajiban pajak, kesadaran mereka terhadap pentingnya mematuhi aturan perpajakan, serta motivasi dan pemahaman pribadi mereka mengenai perpajakan. Di sisi lain, faktor eksternal mencakup elemen-elemen yang tidak bergantung pada individu tersebut, seperti kualitas layanan yang disediakan oleh instansi pajak, ketegasan sanksi perpajakan yang diterapkan, dan hal eksternal lainnya yang mampu memberikan dampak terhadap motivasi wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang berlaku (Irmayani, 2023).

Adapun faktor yang berperan guna menentukan tingkat tersebut ialah kesadaran wajib dalam melakukan pajak. Kesadaran ini melibatkan pemahaman mendalam mengenai peraturan perpajakan serta kemauan untuk mematuhi aturan tersebut dengan tidak adanya paksaan dari pihak manapun. Artinya, ketika wajib pajak mempunyai kesadaran yang tinggi,

tidak hanya mengetahui apa yang diatur oleh hukum, tetapi juga secara aktif memilih untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka karena memahami pentingnya peraturan tersebut dan merasa bertanggung jawab untuk mematuhi. Hal ini bentuk niat baik dari wajib pajak melakukan secara jujur dengan ketentuan yang berlaku (Noviyanti dan Febrianti, 2021).

Faktor pengetahuan perpajakan memainkan peranan penting dalam menentukan seberapa patuh seseorang terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai, wajib pajak dapat menjalankan tugasnya sebagai pembayar pajak dengan lebih efektif dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhannya terhadap sistem perpajakan.

Meningkatkan layanan perpajakan ialah solusi pemerintah agar bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Adapun, petugas pajak di Indonesia diharapkan kompeten dalam segala aspek perpajakan (Putri, 2017).

Penerapan sanksi perpajakan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia, ketentuan mengenai sanksi ini ditetapkan di UU Republik Indonesia tahun 2009 No. 16, yang memberikan pedoman umum tentang tata cara perpajakan. Sanksi ini diberlakukan guna memastikan bahwasanya wajib pajak mengikuti aturan perpajakan dengan baik. Untuk mencapai tujuan ini, sanksi yang diberikan harus cukup berat guna mencegah pelanggaran serta memotivasi wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya secara tepat waktu dan sesuai aturan (Arif, 2023).

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah motivasi wajib pajak. Motivasi memiliki arti “dorongan yang membangkitkan seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih cepat, dan terarah dengan usaha maksimal demi hasil terbaik”, yang berasal dari bahasa latin “movere”. Masyarakat dirasa kurang merasakan keuntungan secara langsung dari pemungutan pajak, yang menyebabkan sedikit minat untuk membayar pajak. Serta kecurangan dalam penyalahgunaan pendapatan pajak, demi kepentingan pribadi atau golongan (Arif, 2023). Penelitian Arif (2023) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak sejalan dengan penelitian Febriyanti (2022) mengatakan bahwa motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak yang sadar pajak mengetahui apa itu pajaknya, maka kesadaran perpajakan akan muncul ketika wajib pajak memahami pemanfaatan biaya, sehingga kesadaran akan beban dapat berkembang. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan, kesadaran perpajakan memerlukan pemahaman yang positif terhadap pelaksanaan perpajakan (Mardiasmo, 2018). Sehubungan dengan Theory of Planned Behavior, perilaku patuh akan kewajiban perpajakan muncul dikarenakan adanya niatan dari tiap individu. Dimana niatan tersebut muncul dari adanya sikap

percaya atas adanya aturan perpajakan. Segala informasi dari eksternal tentang system perpajakan di Indonesia yang dimiliki tiap wajib pajak juga merupakan bentuk norma subjektif yang menjadi faktor munculnya niatan dalam diri untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Sikap percaya dan paham akan aturan perpajakan secara otomatis mampu melahirkan persepsi yang mengontrol perilaku individu bahwa sebagai warga negara seharusnya mengetahui bagaimana cara menjadi wajib pajak yang baik, yang kemudian akan melahirkan sikap patuh akan kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai, serta menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan bersedia memenuhi kepatuhan perpajakannya (Muliari & Setiawan, 2019). Hasil penelitian Aditya (2022), Anastasia (2022), Trihana (2022) dan Azhari (2023) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Bahri (2022) menyatakan bahwa Teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior) mendasari bahwa motivasi manusia akan mempengaruhi perilaku manusia. Jika seseorang ingin mempelajari tata cara dan ketentuan hukum perpajakan melalui pendidikan formal maupun informal. Wajib Pajak kemudian akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peraturan perpajakan. Maka wajib pajak akan bertambah pemahaman dan pengetahuannya tentang peraturan perpajakan. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin banyak pengetahuan tentang perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan itu sendiri meliputi pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan tentang sistem perpajakan di Indonesia dan pengetahuan tentang fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian Azhari (2023) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Seorang wajib pajak pasti menginginkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dalam membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Herlina,

2020). Amytha (2022) menyatakan bahwa teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior), yaitu norma subjektif yang berarti persepsi orang lain memotivasi apakah mereka melakukan tindakan atau tidak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak buruk maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan petugas pajak. Penelitian Noviyanti (2021), Aditya (2022), Sulistyari (2022), Trihana (2022) dan Azhari (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 :Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Theory of Planned Behavior, jika ada sanksi perpajakan maka wajib pajak akan lebih terpacu untuk membayar seluruh pajaknya karena takut terhadap sanksi tersebut. Pembayar pajak akan lebih mampu memenuhi tanggung jawabnya terhadap pemerintah dengan membayar bagian pajaknya secara adil jika sanksi pajaknya lebih spesifik Amytha (2022). Penelitian Noviyanti (2021), Aditya (2022), Anastasia (2022), Sulistyari (2022), Trihana (2022), Arif (2023) dan Azhari (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Motivasi wajib pajak merupakan dukungan wajib pajak di dalam dan dari jarak jauh untuk menyelesaikan komitmen penilaian mereka mulai dari pendaftaran hingga pembayaran (Caroko, 2015). Penelitian Erif (2023) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H5 : Motivasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan dan seorang wiraswasta yang memiliki NPWP dan yang melaporkan penghasilan, harta, dan kewajiban setahun sekali dalam bentuk formulir SPT Tahunan dalam wilayah KPP Pratama Semarang Gayamsari. Peneliti melakukan random sampling dalam pengambilan sampel. Sumber data merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi

dengan status NPWP Normal atau Aktif dari Master File Wajib Pajak kondisi 3 Juli 2024. Sampel yang bisa diperoleh sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

a. Uji Normalitas

Tabel 2
Uji Normalitas

Residual Model Regresi	
Test Statistic	0.055
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data terdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 3
Uji Multikolinearitas

	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Contant)		
Kesadaran WP	.289	3.458
Pengetahuan	.350	2.860
Kualitas Pelayanan	.333	3.005
Sanksi	.230	4.341
Motivasi WP	.256	3.910

Dependent Variabel : Kepatuhan WPh

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Artinya tidak terdapat gejala multikolinearitas pada model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Uji Heterokedastisitas

Model	t	Sig.
(Contant)	2.483	.015
Kesadaran WP	-.229	.819
Pengetahuan	.469	.640
Kualitas Pelayanan	.302	.764
Sanksi	.963	.338
Motivasi WP	-1.620	.109

Dependent Variabel : ABSUT

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa probabilitas signifikansinya di atas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5
Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefisients	
	B	Std. Error
(Contant)	3.597	1.623
Kesadaran WP	.212	.096
Pengetahuan	.315	.143
Kualitas Pelayanan	.270	.129
Sanksi	.277	.130
Motivasi WP	.347	.168

Dependent Variabel : Kepatuhan WP

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan model regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 3,597 + 0,212 \text{ Kesadaran WP} + 0,315 \text{ Pengetahuan} + 0,270 \text{ XKualitas Pelayanan} + 0,277 \text{ Kulititas Pelayanan} + 0,347 \text{ Sanksi} + e$$

Uji Goodness Determinasi

a. Koefisien Determinasi

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.772	.759	2.62164

a. Predictors: (Constant), Motivasi WP, Pengetahuan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Sanksi

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,759 yang berarti variasi perubahan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Motivasi Wajib Pajak sebesar 75,9%, sedangkan sisanya 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian misalnya Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan lain-lain.

b. Uji F

Tabel 7
Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2182.450	5	436.490	63.508	.000 ^b
Residual	646.060	94	6.873		
Total	2828.510				

a. Predictors: (Constant), Motivasi WP, Pengetahuan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Sanksi

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Dari hasil perhitungan F-hitung (63,508) > F-tabel (2,311) atau sig F (0,000) < 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah fit dan signifikan, sehingga layak untuk digunakan.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tabel 8
Uji Hipotesis

Model	t	Sig.
(Contant)	2.216	.029

Kesadaran WP	2.204	.030
Pengetahuan	2.206	.030
Kualitas Pelayanan	2.094	.039
Sanksi	2.130	.036
Motivasi WP	2.067	.041

Dependent Variabel :Kepatuhan WP

Sumber/*Source* : Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji statistik t menunjukkan (2,204 >1,661) dan nilai signifikansi 0,030 lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Hasil uji statistik t menunjukkan (2,206 >1,661) dan nilai signifikansi 0,030 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Hasil uji statistik t menunjukkan (2,094 >1,661) dan nilai signifikansi 0,039 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Hasil uji statistik t menunjukkan (2,130 >1,661) dan nilai signifikansi 0,036 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Hasil uji statistik t menunjukkan (2,067 >1,661) dan nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa jika wajib pajak sadar membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi. Jika masyarakat memahami bahwa membayar biaya untuk menghasilkan keuntungan bagi negara, mereka akan lebih termotivasi untuk membayar biaya secara akurat, total, dan tepat waktu (Azhari, 2023). Membantu wajib pajak memahami peraturan perundang-undangan pajak, termasuk prosedur perpajakan, dapat meningkatkan kesadaran perpajakan mereka. Dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakannya, kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Dona (2023) menyatakan bahwa sehubungan dengan Theory of Planned Behavior, dimana niatan tersebut muncul dari adanya sikap percaya

atas adanya aturan perpajakan. Segala informasi dari eksternal tentang system perpajakan di Indonesia yang dimiliki tiap wajib pajak juga merupakan bentuk norma subjektif yang menjadi factor munculnya niatan dalam diri untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Sikap percaya dan paham akan aturan perpajakan secara otomatis mampu melahirkan persepsi yang mengontrol perilaku individu bahwa sebagai warga negara seharusnya mengetahui bagaimana cara menjadi wajib pajak yang baik, yang kemudian akan melahirkan sikap patuh akan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap yang ada pada diri setiap wajib pajak bertujuan untuk memahami untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban pajaknya apabila kesadaran timbul dari masing-masing wajib pajak dan akan menyadari akan kewajibannya

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Azhari (2023). Ini menunjukkan bahwa wajib pajak mampu mengambil tindakan dan memahami keuntungan dari mematuhi kewajiban perpajakannya. Mereka akan patuh dengan membayar pajak tepat waktu dan menyampaikan SPT jika mereka memahami pentingnya melakukannya. Mengingat hal-hal di atas, tingkat konsistensi informasi pengeluaran warga negara berkorelasi positif dengan kualitasnya.

Manda (2023) menyatakan bahwa lebih banyak informasi yang dimiliki wajib pajak, semakin mudah bagi mereka untuk memahami pedoman dan memenuhi perpajakan. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang dimiliki wajib pajak, semakin mudah bagi mereka untuk menghindari penolakan dan menghindari menyalahgunakan pedoman perpajakan. Informasi muatan sangat penting untuk dipahami oleh setiap warga negara karena dapat memengaruhi cara mereka bertindak dan membuat keputusan. KPP Pratama Semarang Gayamsari menggunakan strategi untuk memberikan informasi penting tentang wilayah dan alamat lokasi bagi warga yang ingin mendaftar atau membuat NPWP.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan asumsi atau kebutuhan wajib pajak. Bantuan dianggap berkualitas jika barang dan jasa disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang mampu. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya dikaitkan dengan bantuan besar, terutama mentalitas atau cara pekerja melayani masyarakat atau wajib pajak dengan cara yang menyenangkan. Semakin baik kualitas pelayanan account representative yang membantu dalam menyelesaikan

tanggung jawab mereka, semakin konsisten wajib pajak mengumumkan pengeluarannya. Upaya lebih lanjut dalam hal kuantitas dan kualitas, misalnya, sangat penting untuk meningkatkan konsistensi wajib pajak dan memberikan dukungan kualitas terbaik kepada mereka.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa derajat konsistensi wajib pajak akan meningkat seiring dengan biaya yang dikeluarkan. Sanksi perpajakan menjamin bahwa aturan tugas akan disetujui atau dipatuhi. Ini karena sanksi biaya mencegah masyarakat mengabaikan aturan retribusi. Sanksi pajak adalah salah satu cara pemerintah untuk membuat wajib pajak lebih bertanggung jawab. Sanksi ini akan meningkatkan disiplin wajib pajak dalam hal pencatatan dan pembukuan, pengisian dan pelaporan SPT, dan membayar pajak dengan benar (Sulistiyari, 2022).

Dona (2023) menyatakan bahwa sehubungan dengan Theory of Planned Behavior, dimana sikap percaya atas adanya sanksi perpajakan yang berlaku yang muncul dari niatan individu atau wajib pajak yang mampu mempengaruhi sikap wajib pajak untuk patuh. Namun, di dalam kenyataannya sanksi perpajakan masih belum mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan sanksi perpajakan yang seharusnya bisa berfungsi sebagai alat control untuk mencegah terjadinya perilaku penyimpangan oleh wajib pajak, tetapi dalam praktiknya sanksi perpajakan masih belum bisa menjadikan wajib pajak patuh akan kewajibannya. Hal ini disebabkan oleh pihak eksternal, yaitu karena aparat perpajakan pemerintah dirasa kurang tegas dalam menangani kasus dakwaan. Karena kasus penghindaran pajak dan mafia pajak, orang mulai menyadari bahwa sanksi biaya hanya dapat diterapkan sesuai dengan peraturan pungutan yang telah ditetapkan. Selain itu, minimnya pengetahuan sanksi perpajakan juga menjadi factor yang menyebabkan wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya. Maka dari penjelasan diatas sebaiknya sering dilakukannya sosialisasi tentang sanksi perpajakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Gayamsari.

Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa Motivasi Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Erif (2023). Hasil pengujian berarti bahwa semakin tinggi motivasi wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Adanya motivasi akan mempengaruhi patuh dan tidaknya wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin besar keinginan wajib pajak untuk melakukan hal-hal yang baik tentang pajak, semakin tinggi derajat konsistensi, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan pendapatan retribusi oleh Direktorat Jenderal Penilai (DJP). Motivasi sangat penting dalam

pembayaran pajak, yang dapat berdampak terlepas dari keputusan wajib pajak untuk melakukan komitmen penilaian. Semakin besar keinginan wajib pajak untuk melakukan pajak, semakin konsisten, yang berarti peningkatan pendapatan DJP. Inilah alasan utama tuntutan bahwa dorongan untuk membayar pungutan berdampak pada konsistensi wajib pajak secara individual.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengidentifikasi tingginya Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Gayamsari. Keterbatasan dalam penyebaran kuesioner tidak dilakukan edukasi terlebih dahulu mengenai hal-hal yang terkait perpajakan. Sehingga responden kurang memahami kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat memberikan edukasi agar responden mengetahui kepatuhan perpajakan dalam pengisian kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Muhamad Rizal 2022. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 7, Klaster Ekonomi.
- Amytha, Divara Alfarighy Firstta. 2022. Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta, Jambi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anastasia, Ratu. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Jurnal Kharisma. Vol 4 No.2
- Arif, Akbar. 2023. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN), Vol.1, No.1.
- Azhari, Dimas Ilham. 2023. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi. Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban. Vol. IX No.1.

- Bahri, Nur Alim, 2022. Studi Komparasi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Antara Kecamatan Ciambar dan Kecamatan Nagrak Dalam Perspektif Theory of Planned Behavior. Sanskara Akuntansi dan Keuangan. Vol. 01, No. 01.
- Caroko, 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak, Jurnal Perpajakan, Vol. 1, No.1.
- Ghozali. Imam. 2021. Apikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang. UNDIP.
- Hamidah. 2022. Perpajakan. Batam. Cendekia Mulia Mandiri.
- Irmayani, 2023. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kota Yogyakarta. Jurnal Cendekia Ilmiah. Vol.2, No.6
- Juliantari, Sudiartana, D. 2021. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ganyar. Jurnal Kharisma, 3(1).
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit. Andi.
- Noviyanti, Lucia dan Meiriska Febrianti. 2021. Pengaruh penerapan sistem e-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman internet dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Media Bisnis. Volume 13 No.2
- Putri, H. 2017. Pengaruh Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak. JOM Fekon, Vol. 4 No.1
- Rahayu, S. K. 2019. Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat
- Sari, Diana. 2018. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama
- Sulistyari, Putu Indah. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Jurnal Kharisma. Vol.4 No. 3
- Tirto.id. 2024, 24 Maret 2024. Di Balik Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan. <https://tirto.id/di-balik-rendahnya-kepatuhan-wajib-pajak-lapor-spt-tahunan-gW94>
- Trihana, Sukma. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol 2 No.12
- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Widodo. 2018. Pajak Bumi & Bangunan Untuk Para Praktisi. Jakarta: Mitra Wacana Media