

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

ELISA
RIAN SUMARTA

Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No.20, Grogol, Jakarta Barat 11440, Indonesia
elisacahya02@gmail.com, rian_sumarta@yahoo.com

Received: February 26, 2024; Revised: February 28, 2024; Accepted: February 28, 2024

Abstract: *This research aims to obtain empirical evidence regarding the influence of service quality, tax sanctions, tax knowledge, taxpayer awareness, tax socialization, financial conditions, and e-billing implementation on the compliance of individual taxpayers. The subjects of this study are individual taxpayers registered in the DKI Jakarta area. The sampling method employed in this research is purposive sampling, with a total of 91 respondents. The results of this study indicate that the variables of service quality, tax knowledge, taxpayer awareness, and tax socialization have an impact on the compliance of individual taxpayers. Meanwhile, tax sanctions, financial conditions, and e-billing implementation do not affect the level of compliance of individual taxpayers.*

Keywords: *E-Billing Implementation, Financial Conditions, Fiscal Service Quality, Tax Knowledge, Tax Sanctions, Tax Socialization, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan, dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek pada penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah DKI Jakarta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Purposive sampling* dengan total 91 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel sanksi pajak, kondisi keuangan, dan penerapan *e-billing* tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Penerapan *E-Billing*, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pembangunan dan kepentingan negara membutuhkan biaya yang besar. Terdapat tiga sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk belanja negara yaitu pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan hibah. Wajib pajak orang pribadi adalah istilah yang mengacu pada individu-individu yang memiliki kewajiban hukum untuk membayar pajak atas penghasilan pribadi mereka kepada pemerintah. Wajib pajak bertanggung jawab untuk melaporkan pendapatan mereka secara berkala dan membayar pajak sesuai dengan tarif pajak yang berlaku.

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak harus mempunyai sikap patuh. Hal ini dikarenakan sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia adalah *self-assessment system*.

Berdasarkan data yang dicatat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan warga Indonesia untuk melaporkan SPT mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Tabel 1 dibawah ini menunjukkan rasio kepatuhan warga Indonesia dalam pelaporan SPT pajak periode 2017 - 2021.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak (2017-2021)

Tahun	Persentase
2017	72,58
2018	71,1
2019	73,06
2020	77,63
2021	84,07

Sumber: Kementerian Keuangan (Kemenkeu), 2022

Dapat disimpulkan dari data di atas, bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan membayar pajak cenderung mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh [Prianutama dan Alexander \(2022\)](#) dengan enam variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penambahan variabel independen yang digunakan. Penambahan variabel ini mengacu pada penelitian [Manus dan Febrianti \(2021\)](#) yaitu penerapan *e-billing*. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kota Bekasi pada tahun 2022, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja

yang berpengaruh maupun tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behaviour adalah suatu teori yang berkaitan dengan perilaku individu. Perilaku tersebut merupakan hasil motivasi seseorang untuk melakukan suatu aktivitas. Teori ini mengukur sejauh mana wajib pajak berusaha untuk mematuhi ketentuan perpajakan, seperti ketaatan dalam pembayaran pajak sesuai waktu yang ditentukan, serta kepatuhan dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) baik pada tingkat masa maupun tahunan ([Ermawati dan Afifi 2018](#)).

Perilaku seseorang akan terjadi karena adanya niat yang ada dalam dirinya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tujuan seseorang dalam berperilaku meliputi ([Agustini dan Widhiyani 2019](#)):

1. Keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut, disebut sebagai *behavioral beliefs*.
2. Keyakinan terhadap harapan normatif dan keinginan untuk mencapainya, disebut sebagai *normative beliefs*.
3. Keyakinan mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat perilaku, disebut sebagai *control beliefs*.

Teori Atribusi

Teori atribusi digunakan untuk memahami apakah tindakan individu dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. [Adnyana dan Jati \(2018\)](#) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku, baik yang berasal dari luar maupun dari dalam individu, sebagai berikut:

1. Faktor kekhususan, berfokus pada perilaku individu yang dapat mengalami perubahan sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu.
2. Faktor konsensus, mengacu pada bagaimana individu merespon situasi dan kondisi yang serupa.
3. Faktor konsistensi, berkaitan dengan sejauh mana individu menunjukkan respon yang konsisten terhadap situasi dan kondisi yang serupa dari waktu ke waktu. Konsistensi ini dapat menjadi indikasi apakah penyebab perilaku berasal dari faktor internal atau eksternal.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana seorang wajib pajak patuh, memenuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang mematuhi peraturan perpajakan dapat mendukung pemerintah dalam meningkatkan pembangunan infrastruktur demi kemajuan negara ([Nugraheni dan Srimindarti 2021](#)).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merujuk pada aspek yang berasal dari wajib pajak sendiri dan terkait dengan karakteristik individu yang mempengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya, seperti tingkat pengetahuan, kesadaran, pemahaman, dan tingkat pendidikan. Sementara itu, faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan luar wajib pajak, seperti kualitas pelayanan dan ketegasan dalam penerapan sanksi ([Subarkah dan Dewi 2017](#)).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas layanan fiskus mencakup sejauh mana pemerintah menjalankan tugas dan kewajibannya dengan tingkat keefektifan, efisiensi, dan kepuasan yang memadai. Pelayanan pajak perlu ditingkatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku, hal ini untuk menyokong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ([Subarkah dan Dewi 2017](#)).

Kualitas pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak yang mengedepankan integritas, akuntabilitas, dan transparansi akan memperoleh kepercayaan lebih dari wajib pajak. Begitu terjalin kepercayaan, wajib pajak tidak akan enggan untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, pelayanan pajak yang berkualitas tinggi akan menciptakan peningkatan kepatuhan wajib pajak ([Nugraheni dan Srimindarti 2021](#)).

H₁: Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut [Mardiasmo \(2016\)](#) sanksi perpajakan merupakan tindakan pencegahan untuk memastikan wajib pajak patuh pada peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan

efek jera bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan.

Undang-Undang Perpajakan memiliki dua kategori sanksi, yakni sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif diberlakukan pada wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan, dan melibatkan aspek kerugian negara seperti denda, bunga, dan biaya tambahan. Sedangkan, wajib pajak yang dikenakan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara ([Chandra dan Sandra 2020](#)).

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sanksi yang dikenakan, wajib pajak lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pembayaran pajak tepat waktu, karena mereka menyadari jika tidak mematuhi dapat mengakibatkan kerugian lebih besar akibat penerapan sanksi ([Nugraheni dan Srimindarti 2021](#)).

H₂: Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Menurut [Sumarta dan Gishela \(2021\)](#) pemahaman mengenai perpajakan diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang luas kepada berbagai kalangan masyarakat, mengingat masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami dan menerima konsep perpajakan.

Secara umum, seseorang yang memiliki pendidikan cenderung menyadari dan mematuhi hak serta kewajibannya tanpa perlu dipaksa atau diancam oleh sanksi dan hukuman. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang sistem perpajakan, dengan kesadaran sendiri akan patuh dalam membayar pajak ([Nugraheni dan Srimindarti 2021](#)).

H₃: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan (*tax awareness*) adalah tindakan wajib pajak yang mencakup pandangan atau penilaian yang melibatkan keyakinan, pemahaman, dan pertimbangan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh sistem dan aturan perpajakan yang berlaku ([Wicaksari dan Wulandari 2021](#)).

Kesadaran adalah kondisi di mana seseorang dengan sukarela dan tanpa desakan dari pihak lain memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan tingginya kesadaran warga negara dalam membayar pajak, kondisi ekonomi suatu negara dapat membaik dan berkembang dengan cepat ([Ermawati dan Afifi 2018](#)).

H₄: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah cara untuk berinteraksi dengan masyarakat dengan tujuan memberikan informasi tentang suatu sistem sehingga dapat diterapkan dengan benar ([Priantama dan Alexander 2022](#)). Sosialisasi perpajakan dapat dijalankan melalui berbagai metode atau bentuk yang sesuai dan efektif, termasuk diantaranya menggunakan media sosial untuk mencapai sebanyak mungkin orang.

Sosialisasi atau penyuluhan adalah kegiatan yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan menyampaikan informasi, pengetahuan, dan berita terbaru seputar pajak ([Yanti dan Husda 2021](#)). Media konvensional ataupun media sosial dapat digunakan untuk menyebarkan informasi dalam kegiatan sosialisasi. Sosialisasi yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang perpajakan dan perubahan dalam regulasi perpajakan. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan lebih memahami aturan perpajakan dan tingkat kepatuhan dalam perpajakan akan meningkat.

H₅: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan adalah kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kondisi ini dapat dilihat melalui jumlah pendapatan yang dimiliki oleh seorang wajib pajak, besarnya pengeluaran wajib pajak, ada atau tidaknya pinjaman yang dimiliki, serta kemampuan ekonomi wajib pajak dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Seorang individu yang mampu memenuhi segala kebutuhan hidupnya tanpa bantuan dari orang lain atau secara mandiri dengan pendapatan yang dimiliki wajib pajak, maka individu tersebut tergolong dalam individu yang memiliki kondisi keuangan yang baik, dan begitu sebaliknya ([Fatima dan Adi 2019](#)).

Wajib pajak memiliki penghasilan yang berbeda-beda hal ini mempengaruhi kondisi keuangan dalam merealisasikan kewajiban perpajakannya. Besarnya jumlah pajak yang harus dibayar akan meningkat seiring dengan meningkatnya penghasilan yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila pendapatan belum mencapai ambang batas Pengusaha Kena Pajak (PKP) minimal, maka tidak akan ada kewajiban membayar pajak ([Adhimatra dan Noviari 2018](#)).

H₆: Kondisi Keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan E-Billing

E-billing adalah inovasi dalam sistem perpajakan yang memanfaatkan kode *billing* secara elektronik untuk proses pembayaran pajak. Kode *billing* ini berfungsi sebagai identifikasi untuk jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Dengan menggunakan *e-billing*, proses pembayaran dapat dilakukan tanpa perlu mengisi surat

setoran pajak (SSP), Surat setoran bukan pajak (SSBP), atau surat setoran pengembalian belanja (SSPB) secara manual ([Ersania dan Merkusiwati 2018](#)).

Billing system ini diharapkan agar dari waktu ke waktu, sistem ini menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga kualitas pelayanan dalam sektor teknologi informasi dan komunikasi dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas layanan melalui sistem ini akan berdampak pada kepuasan wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ([Ersania dan Merkusiwati 2018](#)).

H₇: Penerapan e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak wilayah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan cara menyebar kuesioner kepada WPOP sesuai dengan kriteria sampel yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam mengukur pendapat dari para responden. Skala Likert menyajikan tingkat persetujuan dalam empat angka, di mana nilai tertinggi adalah empat, menunjukkan pendapat sangat setuju (SS), sedangkan nilai terendah adalah satu, mengindikasikan pendapat sangat tidak setuju (STS). Berikut perinciannya: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS); 2 = Tidak Setuju (TS); 3 = Setuju (S); 4 = Sangat Setuju (SS).

HASIL PENELITIAN

Berikut ini merupakan gambaran mengenai responden, hasil validitas dan reliabilitas, dan juga hasil pengujian hipotesis dari penelitian:

Tabel 2. Deskriptif Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	20	22%
Perempuan	71	78%
Total	91	100%
Umur:		
20-29 Tahun	74	81,3%
30-39 Tahun	10	11%
40-49 Tahun	3	3,3%
> 50 Tahun	4	4,4%
Total	91	100%
Pekerjaan:		
Pegawai Swasta	76	83,5%
Pegawai Negeri	5	5,5%
Wiraswasta	4	4,4%
Lainnya	6	6,6%
Total	91	100%
Pendidikan Terakhir:		
SMA/ Sederajat	17	18,7%
D1/D2/D3	7	7,7%
S1/S2	67	73,6%
Total	91	100%
NPWP Terdaftar di Wilayah:		
Jakarta Pusat	42	46,2%
Jakarta Timur	17	18,7%
Jakarta Barat	19	20,9%
Jakarta Utara	3	3,3%
Jakarta Selatan	10	11%
Total	91	100%
Pembayaran Pajak:		
Dilakukan Sendiri	91	100%
Melalui pihak lain	0	0
Total	91	100%
Pernah Menggunakan Fasilitas <i>E-Billing</i>:		
Ya	91	100%
Tidak	0	0
Total	91	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Penelitian ini melibatkan 91 responden, dengan 78% di antaranya adalah perempuan, dan rentang usia responden yang berpartisipasi berkisar antara 20 hingga 29 tahun. Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta,

dan rata-rata tingkat pendidikan mereka adalah S1, menunjukkan pengetahuan dan pengalaman yang baik terkait dengan perpajakan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
Y.1	0,490	0,000	Valid
Y.2	0,705	0,000	Valid
Y.3	0,763	0,000	Valid
Y.4	0,750	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X₁)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X1.1	0,773	0,000	Valid
X1.2	0,797	0,000	Valid
X1.3	0,796	0,000	Valid
X1.4	0,638	0,000	Valid
X1.5	0,766	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X₂)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X2.1	0,797	0,000	Valid
X2.2	0,831	0,000	Valid
X2.3	0,782	0,000	Valid
X2.4	0,840	0,000	Valid
X2.5	0,628	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X3.1	0,516	0,000	Valid
X3.2	0,635	0,000	Valid
X3.3	0,648	0,000	Valid
X3.4	0,734	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₄)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X4.1	0,731	0,000	Valid
X4.2	0,716	0,000	Valid
X4.3	0,736	0,000	Valid
X4.4	0,632	0,000	Valid
X4.5	0,709	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Perpajakan (X₅)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X5.1	0,764	0,000	Valid
X5.2	0.792	0,000	Valid
X5.3	0,832	0,000	Valid
X5.4	0,832	0,000	Valid
X5.5	0,731	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kondisi Keuangan (X₆)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X6.1	0,737	0,000	Valid
X6.2	0.757	0,000	Valid
X6.3	0,803	0,000	Valid
X6.4	0,828	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Billing (X₇)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
X7.1	0,665	0,000	Valid
X7.2	0.741	0,000	Valid
X7.3	0,781	0,000	Valid
X7.4	0,732	0,000	Valid
X7.5	0,791	0,000	Valid
X7.6	0,506	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan,

kondisi keuangan dan penerapan *e-billing* memiliki nilai *sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05 yang artinya semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,621	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,812	Reliabel
Sanksi Pajak	0,828	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,513	Tidak Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,748	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan	0,847	Reliabel
Kondisi Keuangan	0,786	Reliabel
Penerapan <i>e-billing</i>	0,727	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan, dan penerapan *e-billing* memiliki nilai

cronbach alpha (α) lebih dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Sedangkan variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai *cronbach alpha* (α) kurang dari 0,60 sehingga dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	B	Sig	Keterangan
(Constant)	2,509	0,074	-
Kualitas Pelayanan	-0.163	0,017	H ₁ diterima
Sanksi Perpajakan	-0,003	0,958	H ₂ tidak diterima
Pengetahuan Perpajakan	0,278	0,002	H ₃ diterima
Kesadaran Wajib Pajak	0,333	0,000	H ₄ diterima
Sosialisasi Perpajakan	0,196	0,002	H ₅ diterima
Kondisi Keuangan	0,020	0,727	H ₆ tidak diterima
Penerapan <i>E-Billing</i>	0,058	0,230	H ₇ tidak diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM 25.

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian uji t adalah H₁ diterima, H₂ tidak diterima, H₃ diterima, H₄ diterima, H₅ diterima, H₆ tidak diterima, dan H₇ tidak diterima.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *sig.* variabel kualitas pelayanan adalah sebesar $0,017 < 0,05$, maka H₁ diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak yang menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi akan mendapat kepercayaan dari wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai *sig.* $0,958 > 0,05$, maka H₂ tidak diterima, sehingga variabel sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai *sig.* $0,002 < 0,05$, maka H₃ diterima, sehingga variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal

tersebut menunjukkan bahwa semakin wajib pajak orang pribadi mengetahui tentang peraturan perpajakan, maka akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai *sig.* $0,000 < 0,05$, maka H₄ diterima, sehingga variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak merupakan pengabdian terhadap negara, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai *sig.* $0,002 < 0,05$, maka H₅ diterima, sehingga variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan Ditjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel kondisi keuangan memiliki nilai *sig.* $0,727 > 0,05$, maka H₆ tidak diterima, sehingga variabel kondisi keuangan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi keuangan tidak berperan dalam

meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel penerapan *e-billing* memiliki nilai sig. 0,230 > 0,05, maka H_7 tidak diterima, sehingga variabel penerapan *e-billing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* tidak berperan dalam meningkatkan atau menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.
5. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.
6. Kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.

7. Penerapan *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 7 (tujuh) variabel independen.
2. Variabel pengetahuan perpajakan pada penelitian ini tidak reliabel sehingga tidak dapat diandalkan atau dipercaya.
3. Ruang lingkup penelitian terbatas karena hanya di wilayah DKI Jakarta.
4. Keterbatasan dalam menjawab pertanyaan responden karena kuesioner disebarluaskan melalui media sosial, sehingga responden tidak dapat bertanya mengenai butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa rekomendasi bagi peneliti-peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independen lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah butir pernyataan kuesioner dari jurnal penelitian lain yang sejenis sehingga data yang didapat menjadi reliabel.
3. Peneliti selanjutnya memperluas cakupan wilayah penelitian.
4. Peneliti selanjutnya dapat menyederhanakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner dengan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum.

REFERENCES:

- Adhimatra, A.A. Gede Wisnu, dan Naniek Noviani. 2018. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur." E-Jurnal Akuntansi, September, 717. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i01.p27>.
- Adnyana, Adhi, dan Ketut Jati. 2018. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-Spt, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 27 (9): 1689–99.
- Agustini, Komang Dewi, dan Ni Luh Sari Widhiyani. 2019. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." E-Jurnal Akuntansi 27: 1343. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19>.
- Chandra, Cynthia, dan Amelia Sandra. 2020. "Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan." Jurnal Online Insan Akuntan 5 (8): 16.
- Ermawati, Nanik, dan Zaenal Afifi. 2018. "Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening." Jurnal Akuntansi Indonesia 7 (2): 49. <https://doi.org/10.30659/jai.7.2.49-62>.
- Ersania, Gusti Ayu, dan Ni Ketut Merkusiwati. 2018. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi 1 (1): 29–39. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v1i1.57>.
- Fatima, Agustina, dan Priyo Hari Adi. 2019. "Kondisi Keuangan dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." AFRE (Accounting and Financial Review) 2 (2). <https://doi.org/10.26905/afr.v2i2.3172>.
- Gishela, Myken Vanda, dan Rian Sumarta. 2021. "Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Tangerang." Vol. 13. <http://jurnalmsm.id/index.php/MB>.
- Manus, Valencia Christmas, dan Meiriska Febrianti. 2021. "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DKI Jakarta." Vol. 1. <http://jurnalmsm.id/index.php/EJATSM>.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan: Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugraheni, Mega Dresti, dan Ceacilia Srimindarti. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Selatan." Jurnal ilmu dan riset akuntansi 10 (2): 1–23.
- Prianutama, Satya Budi, dan Nico Alexander. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." Vol. 2. <http://jurnalmsm.id/index.php/EJATSM>.
- Subarkah, Johny, dan Maya Widyana Dewi. 2017. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo." Jurnal Akuntansi Dan Pajak 17 (02): 61. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/210/161>.
- Wicaksari, Yulana, dan Sartika Wulandari. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" 16 (2): 33–49. <https://akuntansi.pnp.ac.id/jam>.
- Yanti, Dewi, dan Anggun Permata Husda. 2021. "Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan." Pendidikan Kimia PPs UNM 1 (1): 91–99.

Halaman ini sengaja dikosongkan