

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH JAKARTA BARAT

TANIA PRETTY CIA
IDA BAGUS NYOMAN SUKADANA

Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No. 20, Jakarta 11440, Indonesia
Taniaprettycia@yahoo.co.id, Idabagusnyomansukadana@yahoo.co.id

Abstract: *This research was to examine the effect of independent variables (awareness of paying taxes, tax sanctions, tax authorities' attitudes, subjective norms, knowledge of tax regulations, perceptions of the effectiveness of the tax system, willingness to pay taxes and service quality) on the dependent variable (taxpayer compliance). The sample of this research is an individual who is registered at the KPP West Jakarta. Data collection was done by distributing questionnaires via google form. The data collection technique in this study was convenience sampling. The data analysis process in this study uses the SPSS 25 program. The results of this research indicate that tax sanctions and perceptions of the effectiveness of the taxation system affect taxpayer compliance because if the increasingly stringent tax sanctions and a high perception of the effectiveness of the taxation system owned by taxpayers, it will increasingly encourage taxpayers to comply with their tax obligations. While the awareness of paying taxes, the attitude of the tax authorities, subjective norms, knowledge of tax regulations, willingness to pay taxes and service quality have no effect on taxpayer compliance.*

Keywords: taxpayer compliance, awareness of paying taxes, tax sanctions, attitude of the tax authorities, subjective norms, knowledge of tax regulations, perceptions of the effectiveness of the tax system, willingness to pay taxes, quality of service

Abstrak: Penelitian ini untuk menguji pengaruh dari variabel independen (kesadaran membayar pajak, sanksi pajak, sikap fiskus, norma subjektif, pengetahuan peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kemauan membayar pajak dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Sampel penelitian ini adalah orang pribadi yang terdaftar pada KPP wilayah Jakarta Barat. Pengambilan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner melalui *google form*. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Proses analisa data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan persepsi efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tegas sanksi pajak yang ada dan persepsi efektifitas sistem perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak tinggi maka akan semakin mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan kesadaran membayar pajak, sikap fiskus, norma subjektif, pengetahuan peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kesadaran membayar pajak, sanksi pajak, sikap fiskus, norma subjektif, pengetahuan peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kemauan membayar pajak, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran memaksa yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara tanpa mendapatkan imbalan langsung karena itulah kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Pajak sangat dibutuhkan bagi negara untuk pembangunan negara seperti misalnya beberapa manfaat yang dapat dirasakan dari pembayaran pajak negara yaitu pembangunan jalan, fasilitas umum, pelabuhan, airport, stasiun dan sebagainya oleh karena itu kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk dibahas karena sampai saat ini kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi suatu masalah utama dalam pembayaran pajak.

Masih banyak masyarakat yang merasa pembayaran pajak itu bukanlah hal yang wajib dan bahkan ada yang merasa rugi apabila harus membayar pajak. Hal itu bisa terjadi karena banyak orang yang belum mengetahui pentingnya manfaat kepatuhan wajib pajak bagi negara dan juga bagi mereka yang termasuk warga negara dan mereka tidak menyadari apabila pembayaran pajak suatu negara tidak lancar, perkembangan negara itu juga tidak lancar.

Target yang ditetapkan pemerintah dalam penerimaan pajak belum tercapai karena kepatuhan wajib pajak warga negara yang belum maksimal sehingga penelitian ini untuk melihat beberapa faktor, apakah faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kesadaran perpajakan, adanya sanksi pajak, sikap fiskus, norma subjektif, kemauan membayar pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan serta persepsi efektivitas masyarakat terhadap sistem perpajakan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Hidayatulloh (2019) akan tetapi terdapat tiga perbedaan; Periode waktu penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan

Hidayatulloh (2019) adalah tahun 2018 sedangkan penelitian ini menggunakan periode penelitian tahun 2022. Penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Hidayatulloh (2019) hanya menggunakan 4 variabel sedangkan penelitian ini menggunakan 8 variabel independen, Penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Hidayatulloh (2019) menyebarkan kuesioner kepada UMKM di Kota Yogyakarta sedangkan penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang.

Theory of Attribution

Menurut Fritz (2005, 39), teori ini menjelaskan apa saja faktor penyebab seseorang berperilaku, apakah dari faktor internal atau eksternal yang membuat seseorang tersebut melakukan suatu hal tertentu. Dari faktor internal bisa dikarenakan oleh sifat, sikap, karakter, orang tersebut dan eksternal bisa disebabkan oleh tekanan, situasi lingkungan dan keadaan sehingga memengaruhi perilaku orang tersebut.

Penelitian ini berlandaskan oleh teori atribusi untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan teori atribusi ini sangat cocok karena bisa memberikan penjelasan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak baik itu dari faktor personal dan impersonal.

Theory of Planned Behavior

Teori ini digunakan untuk mengembangkan upaya tertentu untuk memengaruhi dan membentuk perilaku bermanfaat yang dikehendaki, misalkan bagaimana agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, atau bagaimana agar para petugas pajak mau memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Ajzen (2005, 194), Tujuan dari *theory of planned behavior* adalah memahami dan memprediksi faktor-faktor motivasional yang

memengaruhi pembentukan perilaku yang sepenuhnya bukan atas kemauan individu itu sendiri dengan demikian bisa diidentifikasi dan diarahkan strategi untuk mengubah atau mengkondisikan perilaku seseorang.

Kepatuhan Wajib Pajak

kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam perpajakan karena masyarakat yang ditetapkan sebagai wajib pajak, wajib patuh terhadap peraturan perpajakan sehingga membantu pemerintah untuk pembangunan infrastruktur yang lebih baik untuk kemajuan negara.

Menurut Rahayu (2020, 189), kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua jenis: 1. Kepatuhan formal adalah sejauh mana ketaatan wajib pajak terhadap ketentuan dalam peraturan pajak seperti persyaratan prosedur, administrasi pajak, dan juga termasuk mengenai syarat pelaporan serta waktu untuk menyampaikan dan membayar pajak. 2. Kepatuhan material adalah sejauh mana ketaatan wajib pajak terhadap ketentuan dalam peraturan pajak seperti perhitungan jumlah beban pajak secara benar dan sesuai dengan isi ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.

Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Rahayu (2020, 190), kesadaran membayar pajak adalah keadaan seseorang mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak sesuai dengan peraturan perpajakan, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar.

Orang yang telah memiliki kesadaran perpajakan dalam dirinya maka akan sadar bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang sangat penting dalam perpajakan. Ketika wajib pajak patuh dalam membayar pajak berarti wajib pajak membantu negara untuk menjalankan tugas dan fungsinya sehingga negara mengalami perkembangan.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan tindakan hukum yang diberikan kepada seseorang yang tidak menaati ketentuan, aturan dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Tujuan adanya sanksi pajak diharapkan agar dapat menghindari wajib pajak melanggar kewajibannya maka dengan adanya sanksi pajak, orang yang merasa rugi harus membayar denda menjadi termotivasi dirinya untuk lebih membayar pajak tepat waktu daripada harus membayar pajak beserta dendanya.

Sikap Fiskus

Menurut Tiraada (2013), Sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan memengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pelayanan fiskus lebih terfokus sebagai pemeriksa, padahal untuk membantu wajib pajak dibutuhkan lebih dari sekedar peran pemeriksa.

Fiskus juga diharapkan memiliki keahlian (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*) dan pengalaman (*Experience*) dalam perpajakan. Apabila petugas pajak memberikan sikap yang sangat baik kepada wajib pajak maka wajib pajak pun jadi merasa senang dalam mengurus kewajiban pajaknya tetapi apabila sikap petugas malah acuh tak acuh, dan tidak baik bisa jadi malah membuat wajib pajak malas untuk melakukan kewajiban pajaknya.

Norma Subjektif

Menurut Rahayu (2020, 196), norma subjektif wajib pajak merupakan persepsi yang timbul dalam diri wajib pajak karena tekanan sosial untuk melakukan tindakan terkait perpajakan. Tekanan sosial dapat berupa tindakan dan pendapat orang lain atas peraturan perpajakan yang berlaku. Tekanan sosial inilah yang memberikan pengaruh wajib pajak untuk memiliki motivasi dalam kewajiban perpajakan.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan peraturan perpajakan adalah suatu kondisi wajib pajak mengetahui dan paham tentang aturan perpajakan, perundang-undangan perpajakan dan bagaimana tata cara dalam kegiatan perpajakan.

Orang yang mengetahui peraturan perpajakan dengan baik, dirinya juga akan mematuhi pembayaran pajak sesuai kewajibannya karena sudah paham bahwa perpajakan adalah aspek yang sangat penting dalam pembangunan negara dan juga sudah tahu apa saja sanksi yang didapat kalau tidak mematuhi kewajiban pajaknya.

Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda, begitu juga dengan persepsi setiap orang terhadap efektivitas sistem perpajakan. Namun persepsi ada dua yaitu persepsi yang positif dan persepsi yang negatif. Orang yang memiliki persepsi positif akan melihat aspek positif dari sistem perpajakan seperti berpikir bahwa sistem perpajakan yang telah dibuat sudah efektif dalam membantu wajib pajak menjalankan kewajiban pajaknya sehingga memotivasi dirinya untuk mau membayar pajak tetapi orang yang memiliki persepsi negatif terhadap sistem perpajakan akan merasa semakin ribet dan menjadi tidak mau membayar pajak sehingga membuatnya tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Kemauan Membayar Pajak

Menurut Wahjudi dan Himmawan (2015), wajib pajak yang melakukan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, memiliki dokumen yang lengkap dalam membayar pajak, mempelajari dengan baik cara dan tempat pembayaran pajak, dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak merupakan gambaran orang yang memiliki kemauan dalam membayar pajak sehingga kemauan membayar

pajak yang timbul dalam diri wajib pajak menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak memiliki kemauan dalam dirinya sendiri.

Kualitas Pelayanan

Menurut Komala *et al.* (2014), ada lima dimensi pelayanan yaitu:

1. *Responsiveness*: Dalam kualitas pelayanan, *responsiveness* ini bisa digambarkan seperti memberikan kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan, kemampuan memberikan layanan secara saksama, kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan.
2. *Reliability*: Dalam kualitas pelayanan, *reliability* ini merupakan kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan seperti merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan, kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan, komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.
3. *Empathy*: Dalam kualitas pelayanan, *empathy* ini seperti memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan, melayani dengan sepenuh hati dan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.
4. *Assurance*: Dalam kualitas pelayanan seperti perilaku yang dapat dipercaya, pelanggan merasa aman untuk bertransaksi, melayani dengan santun, memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan.
5. *Tangibles*: Dalam kualitas pelayanan seperti penampilan petugas pajak dan penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan sehingga apabila kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh petugas pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajaknya.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner via *google form* kepada objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang berada di Wilayah Jakarta Barat dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*.

Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Pada penelitian ini terdapat delapan pengaruh variabel independen (kesadaran membayar pajak, sanksi pajak, sikap fiskus, norma subjektif, pengetahuan peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kemauan membayar pajak dan kualitas pelayanan) terhadap satu variabel dependen (kepatuhan wajib pajak)

Indikator pertanyaan setiap variabel diukur dengan menggunakan skala *likert 5 point* yang direpresentasikan sebagai berikut:

Poin 1= Sangat Tidak Setuju

Poin 2 = Tidak Setuju

Poin 3 = Ragu

Poin 4 = Setuju

Poin 5 = Sangat Setuju

Menurut Zuhdi *et al.* (2015), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan mematuhi peraturan pelaksanaan perpajakan dalam negaranya. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan 7 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Irmawati dan Hidayatulloh (2019).

Menurut Suryani (2017), kesadaran membayar pajak merupakan keadaan wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya

dengan benar dan sukarela. Variabel kesadaran membayar pajak diukur menggunakan 5 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Irmawati dan Hidayatulloh (2019).

Menurut Sanjaya dan Suparmun (2017), sanksi pajak merupakan alat jaminan bahwa peraturan perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak sehingga digunakan untuk mencegah wajib pajak agar tidak melanggar peraturan perpajakan. Variabel sanksi pajak diukur menggunakan 5 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Irmawati dan Hidayatulloh (2019).

Menurut Sanjaya dan Suparman (2017), sikap fiskus merupakan bagaimana cara petugas pajak dalam membantu wajib pajak untuk membantu mengurus yang dibutuhkan dalam proses perpajakan. Variabel sikap fiskus diukur menggunakan 4 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Irmawati dan Hidayatulloh (2019).

Menurut Suryani (2017), norma subjektif adalah pandangan orang lain yang bisa memengaruhi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Variabel norma subjektif diukur menggunakan 3 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Irmawati dan Hidayatulloh (2019).

Menurut Susanti *et al.* (2017), adalah wajib pajak memahami tentang perpajakan dan bagaimana menggunakan pengetahuannya untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Variabel pengetahuan peraturan perpajakan diukur menggunakan 5 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Purnamasari dan Oktaviani (2020).

Menurut Susanti *et al.* (2017), persepsi wajib pajak kepada efektifitas sistem perpajakan bisa disebabkan dengan wajib pajak menyadari manfaat yang dirasakan seperti lebih cepat dan mudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya karena bisa dilakukan kapan dan dimana saja. Variabel persepsi efektifitas sistem

perpajakan diukur menggunakan 4 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Purnamasari dan Oktaviani (2020).

Kemauan membayar pajak menurut Wahjudi dan Himmawan (2015) adalah keadaan seseorang rela mengorbankan sesuatu untuk membayar pajak walaupun tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung. Variabel kemauan membayar pajak diukur menggunakan 6 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Purnamasari dan Oktaviani (2020).

Kualitas pelayanan menurut Susmita dan Supadmi (2016) merupakan layanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk wajib pajak dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan senang dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga terhindar dari ketidakpuasan wajib pajak dalam perpajakan. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan 6 indikator pernyataan yang diambil dari penelitian Herlina (2020).

HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini melalui *Google form* adalah sebanyak 134 kuesioner, terdapat 29 kuesioner yang tidak dapat diolah karena tidak memenuhi kriteria responden sehingga jumlah kuesioner yang memenuhi kriteria responden dan dapat diolah adalah sebanyak 105 kuesioner.

Uji statistik deskriptif variabel bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai karakteristik terkait variabel yang digunakan dalam penelitian sehingga mengetahui nilai dari kelompok data dan nilai yang diuraikan dalam statistik deskriptif adalah nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang dibuat, benar-benar dapat mengukur apa

yang seharusnya ingin diukur dalam penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan pada masing-masing variabel menunjukkan nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar 0,000. Artinya, nilai tersebut kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pernyataan semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil atau tetap konsisten dari waktu ke waktu setelah dilakukan tes secara berulang-ulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang ada dalam 9 variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk 9 variabel adalah reliabel.

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah sebaran data dalam setiap variabel dapat mewakili sebuah populasi. Uji normalitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* adalah sebesar 0,200, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,1$ dan nilai *VIF* ≤ 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada seluruh variabel independen dalam penelitian ini.

Analisa Koefisien Korelasi (R) untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variabel yaitu antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisa koefisien korelasi (R) dalam penelitian ini menunjukkan

bahwa nilai koefisien korelasi R yang diperoleh adalah sebesar 0,753. Nilai tersebut berada terletak pada rentang 0,60 – 0,799 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen berada pada tingkat kategori yang kuat.

Analisa Koefisien Determinasi (Adjusted R2) untuk mengetahui seberapa besarnya kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Analisa koefisien determinasi (*Adjusted R2*) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Adjusted R2 yang diperoleh adalah sebesar 53%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 53% sedangkan sisanya sebesar 47% akan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model regresi pada penelitian ini.

Uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama apakah berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa model fit dengan data penelitian dan dan layak digunakan.

Kesadaran membayar pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,852 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sikap fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,089 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka sikap fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Norma subjektif memiliki nilai signifikansi sebesar 0,738 yang artinya nilai

tersebut lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh antara norma subjektif dengan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan peraturan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,092 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh antara pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi efektifitas sistem perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka adanya pengaruh persepsi efektifitas sistem perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kemauan membayar pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,250 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh antara kemauan membayar pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,310 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan persepsi efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran membayar pajak, sikap fiskus, norma subjektif, pengetahuan peraturan perpajakan, kemauan membayar pajak dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah membagikan kuesioner secara daring (*online*) sehingga jumlah responden yang terkumpul dan memenuhi kriteria menjadi sangat terbatas, Dalam pengujian heteroskedastisitas terdapat 2 variabel yang terjadi heteroskedastisitas, Penelitian ini hanya

menggunakan delapan variabel independen sedangkan secara umum, masih terdapat banyak variabel lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, Beberapa indikator pertanyaan dalam variabel kepatuhan wajib pajak tidak relevan dengan responden yang pekerjaannya karyawan swasta dan PNS karena tidak dapat memastikan bahwa mereka ada pekerjaan bebas atau tidak.

Maka dilihat dari keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, rekomendasi yang dapat disarankan untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama adalah proses penyebaran kuesioner diharapkan dapat dilakukan secara

langsung (offline) agar dapat memperoleh jumlah responden yang memenuhi kriteria lebih dari jumlah responden yang diuji dalam penelitian ini, dapat mengatasi penyebab masalah heteroskedastisitas sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel independen yang akan diuji agar memperluas hasil analisa dan sebelum membagikan kuesioner, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memeriksa terlebih dahulu apakah semua indikator pertanyaan sesuai dengan responden yang akan dipilih dalam penelitian.

REFERENCES:

- Ajzen, I., & Fishbein, M. 2005. *5 The Influence Of Attitudes On Behavior*.
- Dahlan, U. A., & Hidayatulloh, A. 2019. Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Yogyakarta Ju Irmawati. *Sikap*, 3(2), 112–121. [Http://Jurnal.Usbypkp.Ac.Id/Index.Php/Sikap](http://Jurnal.Usbypkp.Ac.Id/Index.Php/Sikap)
- Fritz, H. 2005. *Attribution Theory Finding Good Cause In The Search For Theory*.
- Herlina, V. 2020. Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. [Https://Doi.Org/10.22216/jbe.v5i2.5168](https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168)
- Komala, K., Suhadak, & Endang, M. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*.
- Purnamasari, P., & Oktaviani, R. 2020. Kesadaran Membayar Pajak Memediasi Hubungan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 221–230. [Https://Doi.Org/10.29040/jap.v21i1.1088](https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1088)
- Rahayu, S. 2020. *Konsep, Sistem Dan Implementasi Perpajakan*.
- Sanjaya, R., & Suparmun, H. 2017. *Pengaruh Reinventing Policy, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Ronaldo Sanjaya Haryo Suparmun* (Vol. 19, Issue 2). [Http://Jurnaltsm.Id/Index.Php/Jba](http://jurnaltsm.id/index.php/jba)
- Sikap, P., Subjektif, N., Kontrol, D., & Suryani, L. (N.D.). *The Effect Of Attitude, Subjective Norm, And Perceived Behavior Control Toward Tax Payer Compliance Of Private Person At Daerah Istimewa Yogyakarta With Intention To Tax Compliance As Moderating Variable*.
- Susanti, M., Dewi, S., & Sufiyati. 2017. *Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Jakarta Barat Dan Tangerang)* (Vol. 19, Issue 2). [Http://Jurnaltsm.Id/Index.Php/Jba](http://jurnaltsm.id/index.php/jba)
- Susmita, P., & Supadmi, N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Tiraada, T. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1.
- Wahjudi, D., & Himmawan, A. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, Wajib Pajak Individu Yang Memiliki Pekerjaan Bebas (Studi Pada Umkm Di Semarang)*. 4(1), 72–89.
- Zuhdi, F., Topowijono, & Azizah, D. 2015. Pengaruh Penerapan E-Spt Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 7