

FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH TANGERANG

MYKEN VANDA GISHELA
RIAN SUMARTA

Trisakti School of Management, Jl Kyai Tapa No.20, Jakarta, Indonesia
mvgishela@gmail.com

Abstract: *The aims of this study are to determine the factors that affecting the control of personal taxpayers' attitudes regarding the implementation of tax education, tax knowledge, tax penalty, account representative's services, tax amnesty, tax awareness, and the application of e-filing system. The object of this study was conducted on personal taxpayers registered in Tangerang tax office. The data were collected by questionnaire measured by likert scale. Purposive sampling technique were applied to determine the samples in this study and the number of samples in this study consisted of 131 personal taxpayers that registered in Tangerang tax office. data analysis was performed by validity test, reliability test. The hyphotesis was tested using the coefficient analysis, coefficient of determination (adj R²), t and F test statictics. The results showed that the implementation of tax knowledge, tax penalty, and the application of e-filing system had a positive effect on individual taxpayers' compliance that registered in Tangerang tax office. While, other independent variable do not have influence to tax compliance*

Keywords: tax compliance, account representative services, tax education, tac knowledge, tax awareness, tax sanction

Abstrak: Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengenai pelaksanaan Pendidikan pajak, pengetahuan pajak, sanksi administrasi dalam perpajakan, pelayanan petugas pajak, pengampunan pajak, kesadaan pajak, dan penerapan sistem *e-filing*. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar pada KPP wilayah Tangerang. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Teknik pengumpulan sampel data yang dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel data yang didapatkan adalah sebanyak 131 responden yang merupakan WPOP yang terdaftar pada KPP wilayah Tangerang. Analisis data dilakukan dengan melewati uji validitas dan uji realibilitas. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melewati uji analisis koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi implementasi pengetahuan pajak, sanksi administrasi dalam perpajakan dan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP di wilayah Tangerang. Sementara, variabel independent lain tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci: kepatuhan perpajakan, pelayanan petugas pajak, pendidikan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, sanksi administrasi

PENDAHULUAN

Kepatuhan dalam membayar pajak akan sulit untuk diwujudkan apabila dalam pengertian pajak tidak ada unsur dapat dipaksakan. Dengan adanya unsur dapat dipaksakan ini yang memberi pengertian bahwa masyarakat diharuskan untuk membayar pajak dengan sukarela dan dengan kesadaran untuk mencerminkan diri sebagai seorang warga negara yang baik karena salah satu penerimaan terbesar suatu Negara adalah dari pajak.

Penerimaan pajak terhadap APBN berfluktuasi setiap tahunnya. Walaupun berfluktuasi, dalam 5 tahun terakhir penerimaan pajak terhadap APBN selalu mencapai angka di atas rata – rata 50%. Namun, fakta lain menunjukkan bahwa realisasi penerimaan perpajakan di Indonesia sampai dengan periode November 2019 hanya mencapai 73,5% atau sebesar Rp1.312,4 Triliun dari target yang ditetapkan dalam APBN yaitu sebesar Rp1.786,4 Triliun. Dengan adanya fakta tersebut, pemerintah dan Dirjen Pajak diharuskan untuk terus berusaha upaya meningkatkan penerimaan negara khususnya dalam pajak agar mencapai target yang telah ditentukan setiap tahunnya.

Salah satu upaya untuk pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan perpajakan yaitu dengan cara melakukan reformasi perpajakan, atau adanya perubahan pada sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self-assessment system*. Pada sistem perpajakan yang baru ini, tugas pemerintah adalah mengawasi apakah pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak telah sesuai dengan penghasilan wajib pajak yang diterimanya, maka pelaksanaan sistem tersebut sangat bergantung pada kepatuhan dan kejujuran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yakni apakah pendidikan pajak, pengetahuan pajak, sanksi administrasi, pengampunan pajak, kesadaran pajak, penerapan sistem *e-filing* dan pelayanan *account representative* berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Tangerang. Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bukti empiris terhadap pengaruh pendidikan pajak, pengetahuan pajak, sanksi administrasi, pengampunan pajak, kesadaran pajak, penerapan sistem *e-filing*, dan pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Tangerang.

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yaitu Teori Perilaku Terencana telah banyak dilakukan dalam penelitian dipakai untuk mengkaji kembali perilaku yang lebih detail mengenai kepatuhan dalam perpajakan. TPB dalam Ajzen (1991) dapat digambarkan bahwa perilaku individu terkait dengan kepatuhan dalam kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat atau *intention*. Munculnya niat dalam berperilaku dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu: (1) *Behavioral beliefs*, (2) *Normative beliefs*, (3) *Control beliefs*.

Theory of Technology Acceptance Model

Model Technology Acceptance Model (TAM) digunakan peneliti terhadap penerimaan suatu teknologi informasi yang juga merupakan salah satu teori adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TAM dipergunakan yakni untuk menjelaskan dan memberikan perkiraan mengenai penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi yang baru atau bisa disebut juga dengan modernisasi. Modernisasi dalam bidang

perpajakan mulai diberlakukan dalam pelaksanaan sistem pelayanan perpajakan yang berbasis *Good Governance* dengan melakukan layanan pajak berbasis elektronik. Terdapat dua faktor yang secara dominan memengaruhi integrasi sebuah teknologi dalam TAM, (1) persepsi tentang manfaat atau *usefulness*, sedangkan (2) persepsi tentang kemudahan dalam menggunakan teknologi atau *easy of use*.

Social Learning Theory

Teori Pembelajaran Sosial atau bisa juga disebut sebagai *Social Learning Theory* merupakan bagian dari teori psikologi sosial. Teori ini digagas pertama kali oleh Niel Miller dan John Dollard pada tahun 1941. Lalu, dikembangkan kembali oleh Albert Bandura pada tahun 1961. Dalam teori ini menjelaskan bahwa perilaku manusia terbentuk karena adanya keberlangsungan interaksi antara kognitif, perilaku, dan lingkungan sekitar. Jadi, seseorang dapat mempelajari sesuatu berdasarkan proses pengamatan dan pengalaman pribadi. Dalam teori ini, lingkungan sekitar merupakan faktor yang penting dalam pembentukan sebuah perilaku karena lingkungan memberikan arahan kepada individu dalam berperilaku, dalam mengambil seluruh resiko untuk segala tindakan yang diambil. Kognisi merupakan faktor yang membentuk perilaku, yang menghasilkan kesadaran akan konsekuensi yang akan mereka dapat sesuai dengan tindakan perilaku mereka (Kurniawan 2020).

Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran serta melaksanakan ketentuan perpajakan ataupun kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi ideal bagi wajib pajak yang telah memenuhi peraturan

dalam perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara tepat dan jujur atau melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Wajib pajak dapat dimasukkan dalam kategori patuh apabila berdasarkan PKM Nmor 74/PMK.03/2012 pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1)Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, (2) Tidak mempunyai tunggakan atas semua jenis pajak, kecuali tunggakan yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian semala 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan, (4) Tidak pernah dipidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hokum dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pendidikan Perpajakan

Menurut *the social learning theory*, pendidikan akan berpengaruh terhadap perilaku seorang individu. Menurut Kurniawan (2020) seluruh wajib pajak di masa depan membutuhkan pendidikan perpajakan yang memadai dimulai dari sekolah maupun jenjang pendidikan selanjutnya, agar lebih sadar akan kewajiban perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Adanya pendidikan tentang perpajakan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya karena wajib pajak yang telah menerima pendidikan tentang perpajakan akan lebih menyadari kewajiban mereka sebagai warga Negara yang baik. Namun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan WP tidak mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga tidak konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniawan (2020).

H₁: Pendidikan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan Pajak

Adanya pengetahuan tentang perpajakan diharapkan dapat mengedukasi banyak lapisan masyarakat, karena banyak sekali masyarakat yang masih belum mengerti dan menerima hal mengenai perpajakan. Oleh karena itu pengetahuan tentang pajak sangat dibutuhkan sejak dini untuk membekali masyarakat dari persepsi pajak yang salah, pembekalan sejak dini bisa dimulai lebih dulu dari lingkungan keluarga, pendidikan, maupun masyarakat, pengetahuan perpajakan menurut Mumu *et al.* (2020) adalah segala sesuatu yang diketahui, dan kemampuan berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan berdasarkan Undang-Undang dan manfaat yang akan berguna bagi kehidupan seorang wajib pajak itu sendiri. Sehingga hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak adalah pengetahuan pajak yang WP miliki mempunyai pengaruh terhadap WP dan juga dinilai akan lebih taat dalam melakukan kepatuhan pajaknya.

H₂: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Pengampunan Pajak

Pemberian *Tax Amnesty* atau pengampunan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menarik dana masyarakat yang diduga melakukan penghindaran pajak di luar negeri. Sari (2017) berpendapat bahwa salah satu cara inovatif untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban pajak baru kepada masyarakat, dunia usaha dan para pekerja melalui program pengampunan pajak. Pengampunan pajak atau *tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah yang memberikan penghapusan pajak terutang

dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu. Namun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat program pengampunan pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga tidak konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyudi *et al.* (2019).

H₃: Pengampunan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi administrasi

Sanksi administrasi merupakan pelunasan kerugian terhadap pemerintah, bisa dalam bentuk bunga, kenaikan tarif, maupun denda. Sanksi administrasi merupakan media yang dipakai untuk mengatur para pelanggar pajak yang sifatnya administratif. Sanksi administrasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga), menurut Palit *et al.* (2020) yaitu: (1) Denda, sanksi administrasi yang diberatkan kepada pelanggar yang tidak mematuhi regulasi.(2) Bunga, sanksi administrasi yang diberatkan kepada pelanggar terkait dengan kewajibannya yang tidak terpenuhi. (3) Kenaikan, sanksi administrasi yang berupa kenaikan dari jumlah pajak yang dibayarkan dengan pelanggaran yang memiliki keterkaitan dari kewajiban pada ketentuan yang ada. Sehingga hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan pajak adalah dengan adanya sanksi pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap WP dalam memenuhi kewajibannya. sehingga konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyudi *et al.* (2019).

H₄: Sanksi Administrasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Pelayanan Account Representative

Pada tahun 2006 pemerintah menetapkan kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi dalam administrasi perpajakan yaitu dengan

pembentukan *account representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006. *Account representative* merupakan aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak. *Account representative* dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Namun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan AR tidak mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga tidak konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyudi *et al.* (2019).

H₅: Pelayanan AR tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan adalah keadaan dimana wajib pajak paham tentang kewajibannya serta memiliki rasa sukarela untuk memenuhi kewajibannya guna memberikan keterlibatannya kepada Negara untuk menunjang pembangunan atau masa depan dari sebuah Negara dengan membayar pajak tepat waktu dan sesuai jumlah kewajibannya (Pauji 2020). Adapun kesadaran wajib pajak menurut Mumu *et al.* (2020) merupakan kerelaan memenuhi kewajiban yang ada, termasuk rela dalam memberi kontribusi dana guna melaksanakan fungsi pemerintah dengan cara membayar pajak dengan taat dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Namun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga tidak konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Merkusiwati (2018).

H₆: Kesadaran Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Penerapan E-filing

Pemerintah meningkatkan pelayanan administrasi dengan melakukan inovasi dibidang teknologi khususnya dalam layanan elektronik, Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah system yang diharapkan dapat menyederhanakan dalam pelaporan pajak dengan *e-filing*, meningkatkan kapasitas dan kapabilitas infrastruktur sistem teknologi dan kualitas basis data perpajakan memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPTnya 24 jam selama tujuh hari. Sistem ini bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan menggunakan sibuk sebagai alasan (Agustiniingsih 2016). Inovasi dalam bidang teknologi ini diharapkan dapat menjadi sebuah jalan keluar untuk memberikan layanan pajak yang konsisten dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga konsisten terhadap penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Merkusiwati (2018).

H₇ : Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di wilayah Tangerang. Penelitian ini menggunakan tahun 2022 sebagai tahun pengamatan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik atau metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan metode yang digunakan untuk mengambil sampel dengan pertimbangan dan kriteria dalam pengambilan sampelnya.

Tabel 1 Data Sampel Penelitian

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1.	Jumlah responden yang mengisi <i>googleform</i>	140	100%
2.	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah, karena: tidak memenuhi kriteria (belum pernah mendapatkan pelayanan AR, belum pernah menggunakan e-sistem, belum pernah mendapatka pendidikan mengenai perpajakan)	9	6%
3.	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	131	94%

Sumber: Data *Googleform* pengisian kuesioner

Menurut penelitian Mumu *et al.* (2020) Patuh dalam perpajakan adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat lima pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Pendidikan tentang perpajakan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya karena wajib pajak yang telah menerima pendidikan tentang perpajakan akan lebih

Sanksi administrasi merupakan pelunasan kerugian terhadap pemerintah, bisa dalam bentuk bunga, kenaikan tarif, maupun denda. Sanksi administrasi merupakan media yang dipakai untuk mengatur para pelanggar pajak yang sifatnya administratif. Terdapat lima pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Account representative merupakan aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* juga memiliki tugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Terdapat empat pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

menyadari kewajiban mereka sebagai warga Negara yang baik. Terdapat dua pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Pauji (2020) mengemukakan tentang pengetahuan perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki oleh seorang wajib pajak mengenai pajak sehingga wajib pajak memahami dengan benar tentang hal-hal yang harus diketahui tentang kewajiban pajak. Terdapat empat pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Pengampunan pajak atau tax amnesty merupakan kebijakan pemerintah yang memberikan penghapusan pajak terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu. Terdapat tiga pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan dimana wajib pajak paham tentang kewajibannya dan memiliki rasa sukarela untuk memenuhi kewajibannya guna memberikan keterlibatannya kepada Negara untuk menunjang pembangunan atau masa depan dari sebuah Negara dengan membayar pajak tepat waktu dan sesuai jumlah kewajibannya Pauji (2020). Terdapat empat pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah system yang diharapkan dapat menyederhanakan dalam pelaporan pajak dengan *e-filing*, meningkatkan kapasitas dan

kapabilitas infrastruktur sistem teknologi dan kualitas basis data perpajakan memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari (Dewi and Merkusiwati 2018). Terdapat empat pernyataan dan pengukuran dilakukan menggunakan skala *likert*.

Berdasarkan tabel 2 yang merupakan tabel hasil uji reliabilitas, dapat artikan bahwa hasil pengujian statistic *Cronbach's Alpha* untuk setiap pernyataan yang ada dalam delapan

variabel, yang terdiri dari variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independent yang terdiri dari: Pendidikan pajak, pengetahuan pajak, pengampunan pajak, sanksi administrasi, Pelayanan *Account Representative*, kesadaran pajak, dan Penerapan *E-filing* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada delapan variabel yang ada adalah reliabel.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,695	Reliabel
Pendidikan Pajak	0,655	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,763	Reliabel
Pengampunan Pajak	0,816	Reliabel
Sanksi Administrasi	0,807	Reliabel
Pelayanan <i>Account Representative</i>	0,790	Reliabel
Kesadaran Pajak	0,615	Reliabel
Penerapan <i>E-filing</i>	0,794	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik

HASIL PENELITIAN

Rincian profil umum responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3 Profil Umum Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin:			
a.	Laki-laki	59	45%
b.	Perempuan	72	55%
Total Responden		131	100%
Usia:			
a.	17 s.d. 20	6	4,5
b.	21 s.d. 29	78	59,5%
c.	30 s.d. 39	26	20%
d.	40 s.d. 49	14	11%
e.	50 s.d. 59	5	4

f. >60		2	1,5
	Total Responden	131	100%
Pendidikan Terakhir:			
a. SMA/Sederajat		46	35,11%
b. Diploma/Akademi		10	7,6%
c. S1		71	54,2%
d. S2		4	3%
e. S3		0	0%
	Total Responden	131	100%
Pekerjaan:			
a. Mahasiswa/i		6	4,6%
a. Pengusaha/Wirausaha		32	24,4%
b. Karyawan Tetap (tanpa penghasilan sampingan)		14	10,7%
c. Karyawan Tetap (memiliki Penghasilan disamping gaji)		60	45,8%
d. Pekerjaan Bebas (Pengacara/Akuntab/Dokter/Konsultan/Notararis/Arsitek/Aktuaris)		17	13%
e. PNS/BUMN/BUMD/TNI dan Polri		2	1,5%
	Total Responden	131	100%
Lama Kepemilikan NPWP			
a. <5 Tahun		46	35%
b. >5 Tahun		85	65%
	Total Responden	131	100%
Pendidikan Perpajakan			
a. Kursus/Brevet		15	11,4%
b. Penyuluhan oleh Kantor Pajak		45	34,3%
c. Otodidak/Belajar Mandiri		30	23%

d. Kampus (mata kuliah perpajakan)	41	31,3%
Total Responden	131	100%
Mengikuti Program Tax Amnesty		
a. Ya	131	100%
Total Responden	131	100%

Hasil dari uji statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi mengenai delapan variabel independent yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini. Tabel statistik deskriptif yang akan digunakan dalam

penelitian ini berupa komponen nilai rata-rata (*mean*), nilai tertinggi (*maximum*), nilai terendah (*minimum*), dan standar deviasi (*standart deviation*). Berikut hasil dari statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviaition
Kepatuhan Pajak	131	11,00	20,00	18,0687	1,66960
Pendidikan Pajak	131	5,00	10,00	8,4122	1,20173
Pengetahuan Pajak	131	9,00	20,00	17,1603	1,97608
Pengampunan Pajak	131	2,00	10,00	7,2901	2,00188
Sanksi Administrasi	131	13,00	25,00	22,5725	2,32389
Pelayanan AR	131	12,00	20,00	16,5267	2,09882
Kesadaran Pajak	131	9,00	15,00	13,6870	1,38166
Penerapan <i>E-filing</i>	131	12,00	20,00	17,9771	1,85001

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik

Hasil dari uji R menunjukkan bahwa model pada penelitian ini memiliki R sebesar 0,730 sehingga nilai tersebut terletak pada rentang 0,60-0,79. sehingga dari model ini dapat disimpulkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel dependen (kepatuhan pajak) dan variabel independen (pendidikan pajak, pengetahuan pajak, sanksi administrasi, pelayanan AR, pengampunan pajak, kesadaran pajak dan *e-filing*) berada pada tingkat kategori

hubungan yang kuat. Hasil dari uji R² menunjukkan bahwa model pada penelitian ini memiliki R² sebesar 0,730 atau 73% sehingga model ini dianggap mampu menggambarkan variasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebesar 73% melalui ketujuh variabel yaitu penerapan *e-filing*, pengampunan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, pendidikan pajak, pelayanan AR, dan sanksi administrasi.

Tabel 5 Hasil Uji t

Variabel	B	Sig.	Keterangan
Pendidikan Pajak	-0,057	0,516	Ha1 tidak diterima
Pengetahuan Pajak	0,279	0,000	Ha2 diterima
Pengampunan Pajak	-0,013	0,796	Ha3 tidak diterima
Sanksi Administrasi	0,292	0,000	Ha4 diterima
Pelayanan AR	0,76	0,235	Ha5 tidak diterima
Kesadaran Pajak	-0,193	0,065	Ha6 tidak diterima
Penerapan <i>E-filing</i>	0,194	0,010	Ha7 diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik

Pada tabel di atas menerangkan bahwa hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel pendidikan pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,526 > 0,05$ yang menunjukkan Ha1 tidak diterima, oleh karena itu terdapat pengaruh negatif pada variabel Pendidikan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa tingkat Pendidikan yang WP miliki tidak menjadi pengaruh atau tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel pengetahuan pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan Ha2 diterima, oleh karena itu terdapat pengaruh positif pada variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa pengetahuan pajak yang WP miliki menjadi pengaruh atau terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena jika wajib pajak mempunyai pengetahuan mengenai pajak dan kewajibannya maka wajib pajak dinilai akan lebih taat dalam melakukan kepatuhan pajaknya.

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel pengampunan pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,526 > 0,05$ yang menunjukkan Ha3

tidak diterima, oleh karena itu terdapat pengaruh negatif pada variabel pengampunan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa program pengampunan pajak yang diberikan oleh pemerintah tidak menjadi pengaruh atau tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel sanksi administrasi memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan Ha4 diterima, oleh karena itu terdapat pengaruh positif pada variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa sanksi administrasi yang ditetapkan oleh pemerintah memiliki pengaruh atau terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel Pelayanan AR memiliki nilai signifikan sebesar $0,235 > 0,05$ yang menunjukkan Ha5 tidak diterima, oleh karena itu tidak terdapat pengaruh pada variabel pengampunan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa pelayanan AR yang diberikan oleh petugas pajak tidak menjadi pengaruh atau tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel kesadaran pajak memiliki nilai signifikan sebesar $0,065 > 0,05$ yang menunjukkan H_0 tidak diterima, oleh karena itu tidak terdapat pengaruh pada variabel kesadaran pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa kesadaran pajak yang dimiliki oleh WP tidak menjadi pengaruh atau tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil uji t mengenai sikap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terkait variabel penerapan system *e-filing* memiliki nilai signifikan sebesar $0,010 < 0,05$ yang menunjukkan H_0 diterima, oleh karena itu terdapat pengaruh positif pada variabel penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah Tangerang. Di mana dapat diartikan bahwa penerapan system *e-filing* yang disediakan oleh pemerintah memiliki pengaruh terhadap WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dari penelitian analisis dan juga pembahasan mengenai Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Tangerang (Pendidikan pajak, pengetahuan pajak, pengampunan pajak, sanksi administrasi, pelayanan *account representative*, kesadaran pajak dan penerapan sistem *e-filing*) maka hasil kesimpulan yang diperoleh yakni, variabel pengetahuan pajak, sanksi administrasi dan penerapan *e-filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan variabel

pendidikan pajak, pengampunan pajak, pelayanan AR, dan kesadaran pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian yang dilakukan. Berikut keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini: (1) Penelitian ini memiliki jumlah sampel yang terbatas karena adanya keterbatasan waktu dan kondisi yang terjadi sehingga menyebabkan penyebaran kuesioner tidak maksimal, (2) Penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak bagi Wajib Pajak orang Pribadi. Serta variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih bersifat umum. (3) tidak adanya pendampingan yang dapat dilakukan terhadap responden dalam memberikan pengertian terkait pernyataan yang ada di dalam kuesioner sehingga terdapat beberapa jawaban kuesioner yang kurang konsisten dikarenakan responden kurang memahami pernyataan yang ada dalam menjawab kuesioner

Untuk mengatasi keterbatasan yang ada pada penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya dengan pilihan topik yang sama sebagai berikut: (1) Memperpanjang periode bagi penelitian selanjutnya sehingga hasil penelitian lebih dapat mewakili secara keseluruhan serta menambahkan jumlah responden dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat mewakili secara keseluruhan, (2) Menambahkan variabel independent lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak seperti persepsi korupsi perpajakan dan sosialisasi perpajakan, (3) menambahkan keterangan lebih banyak agar responden lebih mengerti maksud dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

REFERENCES:

- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2), 107–122.
- Astuti, R. 2014. Tax Awareness And Tax Education: A Perception of Potential Taxpayers. *International Journal of Business, Economics Adn Law*2, 5(1), 83–91.
- Budiman, N. A., Mulyani, S., dan Wijayani, D. Ratna. 2019. *Perpajakan*. Jawa Tengah: Badan Penerbit Universitas Muria Kudus.
- Dewi, P. L. S. K., dan Ni Ketut, L.A. Merkusiwati 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , E-Filing , dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22, 1626–1655.
- Ermawati, N., dan Afifi, Z. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pademorasi. *Prosiding Sendi 2018*, 978–979.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi Ke-9. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, W. 2010. Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 82–93.
- Irawan, R., & Sardjiarto, A. 2013. Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. *Tax and Accounting Review*, 3(2), 1–12.
- Jansses, W., Wijnen, K., Pelsmarcker, P. De, dan Kenhove, P. Van. 2008. *Marketing Research With SPSS*. England: Pearson Education Limited.
- Kamela, H. 2020. Pengaruh Faktor-Faktor Theory Planned Of Behaviour (TPB) Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Kasus KPP Palembang Ilir Barat. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 5(2), 201–209.
- Kurniawan, D. 2020. The Influence Of Tax Education During Higher Education On Tax Knowledge And Its Effect On Personal Tax Compliance. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1), 57–72.
- Mulyati, Y., dan Ismanto, J. 2021. Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai KEMENDIKBUD. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., dan Suwetja, I. G. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184.
- Ngadiman, dan Huslin, D. 2015. Pengaruh Sunset Policy ,Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*, 19(02), 225–241.
- Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, & Sumiadji. 2018. The Influence of Tax Understanding , Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22, 240–255.
- Palil, M. R., dan Mustapha, A. F. 2011. Factors Affecting Tax Compliance Behaviour in Self Assessment System. *Journal of Business Management*, 5(33), 12864–12872.

<https://doi.org/10.5897/AJBM11.1742>

- Pauji, S. N. 2020. Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan, Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 01, 48–58.
- Purnamasari, A., Pratiwi, U., dan Sukirman. 2017. Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar. *Jurnal Universitas Jendral Soedirman*, 14(1), 22–39.
- Raharjo, N. karlinda, Majidah, dan Kurnia. 2020. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7, 671–686.
- Ridhawati, R., Soedjatmiko, dan Rahmi, A. 2020. Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KKP Pratama Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 424–435.
- Sabila, N. S., dan Furqon, I. K. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak UMKM Di Kota Pekalongan. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 1(2), 263–276.
- Saputra, H. 2019. Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Eknomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Sari, V. A. P. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744–760.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (Edisi 6). Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarta, R. 2021. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KKP Wilayah Jakarta Utara. *Jurnal Media Bisnis*, 13(1), 65–76.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 1–14.
- Valenty, Y. A., dan Kusuma, H. 2019. Determinan Kepatuhan Pajak : Perspektif Theory of Planned Behavior Dan Teori Institusional. *NCAF*, 1(2017), 47–56. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol1.art5>
- Wahyudi, T. 2019. The Influence of Personal Taxpayer Attitudes Related to the Implementation of Administrative Sanctions, Account Representative Services and Ability to Pay Tax Amnesty Ransom to the Compliance of Individual Taxpayers in Palembang City, Indonesia Belgie. *Journal Of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 38–57. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.19>

LAMPIRAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I responden untuk mengisi data berikut:

Nama : *(wajib diisi)

NPWP terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Kota Tangerang:
 Ya Tidak

Nomor NPWP : *(optional)

Nomor Telepon : *(wajib diisi)

Email : *(optional)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 17-20 21-29
 30-39 40-49
 50-59 >60 tahun

Status : Belum Menikah
 Menikah

Tingkat Pendidikan : SMA/Sederajat Diploma/Akademi
 S1 S2
 S3

Usia : Pengusaha/ Wirausaha
 Karyawan Tetap (Tanpa Penghasilan Sampingan Lainnya)
 Karyawan Tetap (Memiliki Penghasilan Sampingan Selain Gaji)
 Pekerjaan Bebas (Pengacara/Akuntan/Dokter/Konsultan/Notaris/Arsitek/Aktuaris)
 PNS/BUMN/BUMD/TNI dan POLRI

NPWP terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Kota Tangerang:
 Ya Tidak

Terdaftar pada KPP : KPP Pratama Kosambi KPP Pratama Tangerang Timur
 KPP Pratama Tangerang Barat

Pernah mendapatkan pelayanan dari petugas fiskus:
 Ya Tidak

Pernah menggunakan E-system (E-Filing, E-Billing, E-Registration, atau E-Spt) :
 Ya Tidak

II. Pertanyaan Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu jawaban pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Pendidikan Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	saya mendapatkan pendidikan mengenai perpajakan					
2.	Pendidikan perpajakan mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam membayar kewajiban pajaknya					

Pengetahuan Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat menghitung pajak Orang Pribadi (OP)					
2.	Saya mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan pajak					
3.	Saya mengetahui adanya sanksi dan denda jika tidak melaporkan pajak					
4.	Saya mengetahui penghasilan yang termasuk ke dalam objek pajak					

Kepatuhan Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mengisi SPT dengan lengkap dan jelas					
2.	Saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP untuk memperoleh NPWP					
3.	Saya melaporkan SPT tepat waktu					
4.	Saya berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga Negara yang baik					

Pengampunan Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memanfaatkan kebijakan Tax Amnesty					
2.	Program tax amnesty mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh membayar pajak					

Sanksi Administrasi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bahwa sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak					
2.	Saya merasa bahwa sudah sepantasnya keterlambatan membayar dan melaporkan pajak harus dikenakan sanksi administrasi berupa bunga, denda dan/atau kenaikan					
3.	Sanksi administrasi wajar sebagai konsekuensi kepercayaan negara pada rakyatnya dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya selaku wajib pajak secara self assesment					
4.	sanksi administrasi berupa bunga, denda dan/atau kenaikan dapat dilimpahkan terhadap Wajib Pajak yang lalai					
5.	Perhitungan sanksi administrasi terhadap WP yang lalai membayar pajak dapat dilakukan petugas pajak sesuai ketentuan yang berlaku					

Pelayanan AR

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	AR telah memberikan pelayanan perpajakan dengan baik					
2.	Dalam menentukan sebuah ketentuan pajak, AR telah melakukannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
3.	AR selalu memberikan pemahaman mengenai tata cara melakukan					

	penghitungan, pembayaran, pelunasan dan pelaporan pajak secara mudah dan efisien					
4.	AR senantiasa memperhatikan keluhan anda sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi atas penerapan peraturan yang berlaku					

Kesadaran Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah					
2.	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum dan dana pembangunan					
3.	Saya sudah merasa yakin bahwa pajak yang sudah saya bayar benar-benar digunakan untuk kebutuhan negara					

Penerapan E-Filing

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Dengan diterapkannya sistem e-filing memudahkan dalam mengisi SPT Tahunan					
2.	Dengan diterapkannya sistem e-filing saya dapat melaporkan SPT Tahunan kapanpun dan dimanapun					
3.	Dengan diterapkannya sistem e-filing perhitungan pajak lebih cepat dan akurat					
4.	Dengan menggunakan sistem e-filing dapat memberikan jaminan kerahasiaan, keamanan dan keaslian data karena adanya perlindungan hukum					

