

# Profiling Model Digitalisasi Administrasi Pajak di Kota Malang: Sanksi, Pemeriksaan, Sosialisasi dan Pelayanan Perpajakan

Ayu Fury Puspita<sup>1\*</sup>, Devi Pusposari<sup>2</sup> 

<sup>1,2</sup>Accounting Department, Faculty of Economic and Business, Universitas Brawijaya, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received June 22, 2024  
Accepted August 20, 2024  
Available online Aug 25, 2024

### Keywords:

Sanksi, Pemeriksaan,  
Sosialisasi, Pelayanan, Pajak



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

## ABSTRACT

Despite various strategies implemented by the Malang City Government to optimize local tax revenue, taxpayer compliance has not improved as anticipated. This study aims to analyze the impact of sanctions, inspections, socialization, and tax services on taxpayer compliance, contributing to the development of a digital tax administration model in Malang City. Utilizing a quantitative approach, data were collected through online questionnaires from 210 taxpayers and analyzed using multiple regression with SPSS software. The results revealed that sanctions, inspections, socialization, and tax services significantly influence taxpayer compliance. These findings suggest that a balanced approach incorporating both strict enforcement measures such as sanctions and inspections, alongside proactive engagement through socialization and improved tax services, can enhance compliance. This integrated strategy is essential for the digitalization of tax administration in Malang, aiming to make the system more efficient and user-friendly, thereby potentially increasing taxpayer compliance.

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2022, pajak merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh wajib pajak pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran daerah ([Undang-Undang No. 1 Tahun 2022](#)). Pajak sebagai sumber keuangan daerah memiliki kontribusi terbesar dalam menyumbang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berdasarkan data dari Bapenda Kota Malang, pada tahun 2020 pajak daerah menyumbang sebesar 1.913.752.478.636,46 terhadap APBD. Melihat besarnya sumbangan pajak terhadap APBD, pajak berperan penting dalam keberlangsungan pembangunan daerah ([Bapenda Kota Malang, 2020](#)). Terlebih sejak diberlakukannya UU HKPD tentang desentralisasi fiskal, daerah dituntut untuk memaksimalkan potensi pajak dan retribusi daerah masing-masing ([Mardiasmo, 2018](#)). Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh Bapenda Kota Malang pada tahun 2022 untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah, tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai tingkat yang diharapkan ([Bapenda Kota Malang, 2022](#)). Upaya yang telah dilakukan meliputi berbagai strategi, mulai dari pemutakhiran data, penyesuaian NPOP, hingga sosialisasi dan layanan perpajakan. Meskipun demikian, ketidakpatuhan tetap menjadi tantangan, terutama pada jenis pajak daerah yang bersifat *self-assessment*. Misalnya, terdapat kasus restoran di Kota Malang yang tidak membayar pajaknya selama lima bulan berturut-turut, serta kasus kos-kosan yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya ([Wibawa & Hasibuan, 2021](#)).

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah yang ada dalam literatur dan praktik yang ada, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi pajak di Kota Malang. Banyak studi yang telah menyoroti pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan ([Oktavianti et al., 2021](#); [Nugrahanto & Nasution, 2019](#)), namun penelitian tentang bagaimana digitalisasi dapat secara langsung memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks spesifik seperti Kota Malang masih terbatas. Misalnya, meskipun sistem pembayaran pajak berbasis elektronik seperti e-SKPD dan e-SPTPD telah diimplementasikan, efektivitasnya dalam mendorong kepatuhan belum sepenuhnya terukur ([Julaintari et al., 2021](#)). Penelitian ini berusaha mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana berbagai strategi—termasuk digitalisasi, edukasi, dan pelayanan pajak—dapat disesuaikan dengan profil perilaku

\*Corresponding author.

E-mail: [ayufurypuspita@ub.ac.id](mailto:ayufurypuspita@ub.ac.id) (Ayu Fury Puspita)

wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan. Beberapa perilaku wajib pajak ini terkait dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang mengidentifikasi bahwa sikap, norma subyektif, dan persepsi kontrol perilaku memengaruhi niat dan tindakan seseorang (Ajzen, 1991). Dalam konteks perpajakan, TPB dapat diperluas dengan mempertimbangkan faktor eksternal seperti sanksi dan pelayanan, yang terbukti memengaruhi perilaku wajib pajak (Wibawa & Hasibuan, 2021).

Studi ini juga menyoroti pentingnya *Attribution Theory*, yang mengklaim bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Heider, 1958). Dengan demikian, berbagai tipe perilaku wajib pajak dapat dipetakan dan diberikan *treatment* yang sesuai. Misalnya, wajib pajak yang cenderung tidak patuh mungkin memerlukan penegakan hukum yang tegas melalui sanksi perpajakan, sementara wajib pajak yang berpotensi patuh tetapi tidak tahu caranya mungkin lebih diuntungkan dengan sosialisasi atau bimbingan (Mardiasmo, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi, pemeriksaan, sosialisasi, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Malang, serta mengidentifikasi *treatment* yang paling sesuai untuk diterapkan oleh fiskus dalam menghadapi tantangan ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis tetapi juga praktis, terutama dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak di era digitalisasi administrasi perpajakan di Kota Malang (Raharjo et al., 2020).

### **Theory Planned of Behaviour**

*Theory Planned of Behaviour* (TPB) mengatakan bahwa selain sikap terhadap perilaku dan norma subyektif, manusia juga mempertimbangkan untuk mengontrol perilaku yang dirasakan melalui kemampuannya untuk mengambil tindakan, teori ini menjelaskan perilaku yang dilakukan oleh seseorang adalah karena adanya niat yang mampu mendorong individu dalam melakukan tindakan tersebut (Wibawa & Hasibuan, 2021). Teori ini juga didukung oleh teori lain, yakni *attribute theory* yang mengatakan bahwa perilaku manusia bisa berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal berasal dari kepribadian, kemampuan, dan sifat dari seorang individu, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar kendali dari seorang individu. Teori atribusi dapat dikaitkan dengan sikap patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya dikarenakan relevan dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian pajak itu sendiri. Persepsi individu dalam membuat sebuah penilaian terhadap sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal orang tersebut. Oleh karena itu, teori ini sangat relevan dalam menjelaskan niat wajib pajak (Raharjo, 2020).

### **Kepatuhan Pajak**

Menurut Kemenkeu, *tax compliance* (kepatuhan pajak) adalah suatu perilaku wajib pajak, yang mana telah melaksanakan semua hak dan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketentuan umum perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Asterina & Septiani, 2019). Menurut Gunadi (2016), kepatuhan perpajakan merupakan Wajib Pajak baik orang pribadi maupun badan yang memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya berdasarkan aturan yang berlaku tanpa harus diadakannya sebuah pemeriksaan, penyidikan, peringatan ataupun ancaman dan penerapan saksi baik hukum maupun administrasi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi Pajak adalah sebuah tindakan yang ditujukan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan perpajakan karena telah melakukan pelanggaran baik secara disengaja maupun secara tidak disengaja (Juliantari & Sudiartana, 2021). Dengan adanya sanksi tegas yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran, diyakini hal tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Asterina & Septiani, 2019; Joalgabsa et al., 2021; Nugrahanto & Nasution, 2019; Wibawa & Hasibuan, 2021). Namun, pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti pada penelitian (Martini et al., 2023; Ratri & Tjahjono, 2019; Sofiana et al., 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan PMK.03 nomor 184 tahun 2015, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan dimulai dari mengumpulkan dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional menurut suatu standar pemeriksaan yang digunakan untuk menguji suatu kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau dengan tujuan lain yang dilakukan dalam rangka menjalankan

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan diadakannya pemeriksaan pajak yang efektif dan berkelanjutan terhadap wajib pajak, diyakini tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak kepada wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Asterina & Septiani, 2019; Nugrahanto & Nasution, 2019). Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana dan Setyadi (2020) menunjukkan hasil bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak adalah sebuah bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau Direktorat Jendral Pajak, fiskus, akademisi, maupun yang lainnya untuk memberikan pemahaman dan pembinaan yang berhubungan dengan ketentuan umum peraturan perpajakan kepada masyarakat pada umumnya, dan wajib pajak secara khusus. Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk mengedukasi masyarakat yang berkaitan dengan perpajakan. Dengan diadakannya sosialisasi perpajakan secara tepat dan merata, diyakini akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Oktavianti et al., 2021). Namun, penelitian Ratri dan Tjahjono (2019) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan merupakan pemberian layanan kepada masyarakat atau pihak yang memiliki kepentingan yang berkaitan dengan perpajakan. Kualitas pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memenuhi suatu ekspektasi masyarakat atau lebih terhadap suatu kebutuhan. Hal tersebut dapat diukur berdasarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan berupa tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya (Juliantari & Sudiartana, 2021). Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, diyakini mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut selaras dengan penelitian terdahulu bahwasanya pelayanan perpajakan baik yang dilakukan oleh fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Raharjo et al., 2020). Namun, berdasarkan penelitian sebelumnya, menjelaskan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti pada penelitian Juliantari dan Sudiartana (2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Terdapat empat variabel independen meliputi sanksi, pemeriksaan, sosialisasi dan pelayanan perpajakan serta satu variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini akan disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Indikator Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Sumber
Sanksi Perpajakan (X1)	1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	(Arum, 2012)
	2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
	3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan	
	4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku	
Pemeriksaan Perpajakan (X2)	5. Integrasi	(Steers, 2020)
	6. Pencapaian tujuan	
	7. Adaptasi	
Sosialisasi Perpajakan (X3)	8. Sosialisasi dilaksanakan dengan terbuka dan secara langsung	(Devi & Purba, 2019)

Variabel	Indikator	Sumber
Pelayanan Perpajakan (X4)	9. Sosialisasi membantu masyarakat terkhusus wajib pajak dalam memahami keuntungan pajak bagi negara	(Afifah & Susanti, 2020)
	10. Masyarakat atau WP memahami peraturan perpajakan yang berlaku	
	11. Wajib pajak memahami cara mengisi dan melaporkan SPT	
	12. Wajib pajak mengetahui batas waktu penyampaian SPT	
	13. Keandalan	
	14. Daya tanggap	
	15. Jaminan	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	16. Empati	(Arum, 2012)
	17. Bentuk fisik	
	18. Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan	
	19. Mengisi formulir pajak dengan benar	
	20. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar	
	21. Membayar pajak tepat pada waktunya	

Sumber: Arum (2012), Steers (2020), Devi et al (2019)

Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dengan menyebarkan kuisioner online pada wajib pajak daerah yang terdaftar di Bapenda Kota Malang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Bapenda Kota Malang. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan asumsi yang dikemukakan oleh Hair et al. (2019) yang berasumsi bahwa ukuran sampel dengan asumsi  $n \times 5$  *observed variable* (indikator) sampai dengan  $n \times 10$  *observed variabel* (indikator). Dalam penelitian ini jumlah item adalah 21 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur 5 variabel, sehingga jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berkisar antara 110 orang (21 item pernyataan  $\times$  5) sampai dengan 210 orang (21 item pertanyaan  $\times$  10). Selanjutnya, peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 210 orang. Skala pengukuran menggunakan skala *likert* dengan *range* jawaban 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda menggunakan alat bantu SPSS.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Hasil pendistribusian kuisioner secara online ditemukan karakteristik responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51,9% dan perempuan sebanyak 48,1%. Kemudian karakteristik berdasarkan usia menunjukkan mayoritas responden berusia 20-30 tahun sebanyak 48,6% tahun sebanyak 58%. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan mayoritas responden berpendidikan Diploma IV/ Strata 1 sebanyak 48,6%.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian hasil pengumpulan data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan semua item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,138) dan signifikansi  $<$  0.05 maka dapat dikatakan seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid. Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini reliabel. Reliabel menunjukkan item-item *variable* dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dapat diandalkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

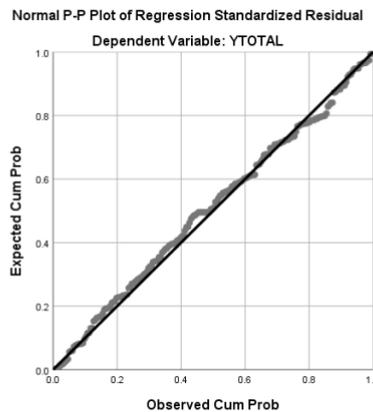
Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		R-hitung	Sig	Ket	Cronbach Alpha	Ket
Sanksi Perpajakan (X1)	X11	0,814	0,000	Valid	0,756	Reliabel
	X12	0,751	0,000	Valid		
	X13	0,801	0,000	Valid		
	X14	0,681	0,000	Valid		

Variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		R-hitung	Sig	Ket	Cronbach Alpha	Ket
Pemeriksaan	X21	0,783	0,000	Valid	0,717	Reliabel
Perpajakan (X2)	X22	0,849	0,000	Valid		
	X23	0,765	0,000	Valid		
Sosialisasi	X31	0,663	0,000	Valid	0,807	Reliabel
Perpajakan (X3)	X32	0,785	0,000	Valid		
	X33	0,804	0,000	Valid		
	X34	0,775	0,000	Valid		
	X35	0,726	0,000	Valid		
Pelayanan	X41	0,730	0,000	Valid	0,720	Reliabel
Perpajakan (X4)	X42	0,705	0,000	Valid		
	X43	0,689	0,000	Valid		
	X44	0,688	0,000	Valid		
	X45	0,630	0,000	Valid		
Kepatuhan	Y11	0,777	0,000	Valid	0,713	Reliabel
Wajib Pajak (Y)	Y12	0,760	0,000	Valid		
	Y13	0,711	0,000	Valid		
	Y14	0,693	0,000	Valid		

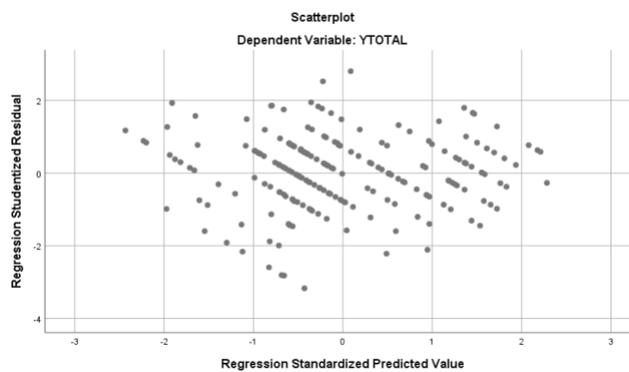
Sumber: Data diolah (2024)

**Uji Asumsi Klasik**

Uji selanjutnya yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari tiga uji yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas dan uji heteroskedastisitas akan disajikan pada Gambar 1 dan Gambar 2.



**Gambar 1. Uji Normalitas**  
 Sumber: Data diolah (2024)



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**  
 Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan [Gambar 1](#) dapat dilihat bahwa data dalam penelitian ini tersebar mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi linier memenuhi asumsi normalitas. Selanjutnya pada [Gambar 2](#) grafik scatterplot dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y, maka model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Kemudian hasil uji multikolinieritas akan disajikan pada [Tabel 3](#).

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Sanksi Perpajakan (X1)	0,565	1,711	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pemeriksaan Perpajakan (X2)	0,477	2,098	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Sosialisasi Perpajakan (X3)	0,427	2,340	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pelayanan Perpajakan (X4)	0,472	2,117	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai VIF < 10 dan tolerance > 0.10. Maka, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

### Analisis Regresi Berganda

Model regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Maka  $Y = 1,150 + 0,148 X_1 + 0,254 X_2 + 0,186 X_3 + 0,286 X_4$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstansi  $a = 1,150$  artinya jika semua variabel bebas sanksi, pemeriksaan, sosialisasi dan pelayanan perpajakan diasumsikan nol, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan sebesar nilai konstantanya yaitu 1,150
2. Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan sebesar 0,148 artinya jika variabel sanksi perpajakan naik satu satuan dan pemeriksaan, sosialisasi dan pelayanan perpajakan diasumsikan nol maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,148
3. Nilai koefisien regresi pemeriksaan perpajakan sebesar 0,254 artinya jika variabel sanksi perpajakan naik satu satuan dan sanksi, sosialisasi dan pelayanan perpajakan diasumsikan nol maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,254
4. Nilai koefisien regresi sosialisasi perpajakan sebesar 0,186 artinya jika variabel sanksi perpajakan naik satu satuan dan sanksi, pemeriksaan dan pelayanan perpajakan diasumsikan nol maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,186
5. Nilai koefisien regresi pelayanan perpajakan sebesar 0,286 artinya jika variabel sanksi perpajakan naik satu satuan dan sanksi, sosialisasi dan pemeriksaan diasumsikan nol maka variabel kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,286

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi Adjusted R Square yang diperoleh nilai sebesar 0,657. Dengan demikian dapat diartikan kontribusi pengaruh variabel sanksi, pemeriksaan, sosialisasi dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 65,7%, sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis akan disajikan pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Uji Hipotesis**

Hipotesis	Hubungan	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig	Tingkat Sig	Ket
H1	Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	2,956	1,652	0,003	0,05	Diterima
H2	Pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	3,700	1,652	0,000	0,05	Diterima

<b>H3</b>	Sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	4,033	1,652	0,000	0,05	<b>Diterima</b>
<b>H4</b>	Pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	5,628	1,652	0,000	0,05	<b>Diterima</b>

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji t dapat disimpulkan bahwa:

1. **Hipotesis 1 diterima.** Hal ini dibuktikan dengan variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t hitung (2,956) > t tabel (1,652) dan sig (0,003) < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak
2. **Hipotesis 2 diterima.** Hal ini dibuktikan dengan variabel pemeriksaan perpajakan memiliki nilai t hitung (3,700) > t tabel (1,652) dan sig (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak
3. **Hipotesis 3 diterima.** Hal ini dibuktikan dengan variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai t hitung (4,033) > t tabel (1,652) dan sig (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak
4. **Hipotesis 4 diterima.** Hal ini dibuktikan dengan variabel pelayanan perpajakan memiliki nilai t hitung (2,956) > t tabel (1,652) dan sig (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama, yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan oleh otoritas perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa sanksi pajak berfungsi sebagai alat kontrol yang efektif dalam memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan disiplin. Dalam konteks ini, sanksi pajak berfungsi sebagai disinsentif bagi perilaku ketidakpatuhan, mendorong wajib pajak untuk mempertimbangkan risiko yang lebih besar apabila mereka tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan beberapa studi terdahulu yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Misalnya, [Asterina dan Septiani \(2019\)](#) menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang konsisten dan tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Begitu pula, [Nugrahanto dan Nasution \(2019\)](#) menyatakan bahwa sanksi pajak yang diimplementasikan secara efektif akan memperkuat perilaku kepatuhan wajib pajak.

Namun, penting untuk mencatat bahwa penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang beragam terkait dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan. [Ratri dan Tjahjono \(2019\)](#), misalnya, menemukan bahwa sanksi pajak dapat memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan apabila sanksi tersebut dianggap tidak adil atau terlalu berat oleh wajib pajak. Penelitian lain oleh [Sofiana et al. \(2021\)](#) juga mengindikasikan bahwa sanksi yang dirasakan sebagai tidak proporsional dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Hasil yang berbeda ini menyoroti pentingnya faktor persepsi keadilan dalam penerapan sanksi pajak.

Dalam kerangka teori kepatuhan fiskal, seperti yang dijelaskan oleh [Alm dan Torgler \(2006\)](#), efektivitas sanksi pajak bergantung pada persepsi wajib pajak terhadap keadilan dan konsistensi penerapan hukum. Jika wajib pajak merasa bahwa sanksi yang diterapkan bersifat adil dan proporsional, mereka cenderung lebih patuh. Sebaliknya, sanksi yang dianggap tidak adil dapat menimbulkan resistensi dan ketidakpercayaan terhadap otoritas perpajakan, yang pada akhirnya dapat merugikan upaya peningkatan kepatuhan. Oleh karena itu, dalam menerapkan sanksi pajak, pemerintah perlu mempertimbangkan tidak hanya aspek hukum tetapi juga persepsi publik untuk memastikan bahwa sanksi tersebut efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang sesuai dengan hipotesis kedua. Pemeriksaan pajak dianggap sebagai salah satu mekanisme pengawasan yang penting untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak bahwa ketidakpatuhan dapat terdeteksi dan dihukum, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk patuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. [Asterina dan Septiani \(2019\)](#) dan

Nugrahanto dan Nasution (2019) mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan secara teratur dan efektif dapat mengurangi ketidakpatuhan karena memberikan sinyal kepada wajib pajak bahwa otoritas perpajakan serius dalam menegakkan hukum. Penelitian lain oleh Wibawa dan Hasibuan (2021) juga menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak yang dilaksanakan dengan tepat sasaran dan dengan frekuensi yang memadai dapat mencegah perilaku menghindari pajak.

Namun, penelitian juga menemukan hasil yang kontradiktif di beberapa konteks. Lesmana dan Setyadi (2020) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak dapat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak jika pemeriksaan tersebut dianggap sebagai tindakan yang berlebihan atau tidak adil. Hal ini dapat menciptakan ketidakpercayaan di kalangan wajib pajak, yang pada akhirnya menurunkan motivasi mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan. Penelitian lain oleh Alm et al. (1992) juga mengindikasikan bahwa pemeriksaan yang terlalu sering atau bersifat represif dapat menimbulkan perasaan takut yang berlebihan, yang justru mengarah pada penghindaran pajak yang lebih canggih.

Dalam kerangka teori pengawasan dan kepatuhan, pemeriksaan pajak seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai alat penegakan hukum tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan (Kirchler, 2007). Pemeriksaan yang dilakukan dengan tujuan yang jelas dan dipersepsikan sebagai adil dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepatuhan sukarela.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini juga mendukung hipotesis ketiga bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan secara teratur dan efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, serta tentang prosedur dan aturan yang harus diikuti. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan dapat meminimalisir ketidakpatuhan yang disebabkan oleh ketidaktahuan atau kesalahpahaman.

Penelitian ini konsisten dengan beberapa penelitian terdahulu. Misalnya, Oktavianti et al. (2021) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang kewajiban perpajakan. Penelitian lain oleh Nugrahanto dan Nasution (2019) juga menunjukkan bahwa sosialisasi yang interaktif dan melibatkan wajib pajak secara langsung dapat mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.

Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa sosialisasi yang tidak efektif atau tidak relevan dapat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan. Ratri & Tjahjono (2019) menemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara monoton dan tidak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dapat menimbulkan kebosanan dan ketidakpedulian, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepatuhan. Dalam penelitian lain, Frey dan Feld (2002) menyatakan bahwa pendekatan sosialisasi yang terlalu formal dan tidak mempertimbangkan perbedaan latar belakang wajib pajak bisa jadi kurang efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan.

Untuk memastikan efektivitas sosialisasi perpajakan, penting bagi otoritas perpajakan untuk menyesuaikan strategi sosialisasi dengan karakteristik dan kebutuhan wajib pajak (Kirchler, 2007). Misalnya, menggunakan media yang lebih interaktif, seperti seminar, *workshop*, dan media sosial, dapat lebih efektif dalam menjangkau dan melibatkan wajib pajak dibandingkan hanya menggunakan pendekatan tradisional seperti brosur atau pengumuman resmi. Sosialisasi yang dirancang dengan mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan wajib pajak dapat meningkatkan efektivitas dan menghasilkan kepatuhan yang lebih tinggi.

### **Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis keempat dalam penelitian ini mendukung bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang baik, yang mencakup keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik yang memadai, dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Raharjo et al. (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan mereka. Demikian pula, penelitian oleh Torgler (2003) menemukan bahwa pelayanan perpajakan yang dianggap ramah dan profesional dapat mengurangi hambatan psikologis yang dihadapi wajib pajak, sehingga mereka lebih cenderung patuh.

Namun, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif terhadap kepatuhan. Julaintari et al. (2021) menemukan bahwa ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan dapat menurunkan tingkat kepatuhan.

Ketika wajib pajak merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak, mereka mungkin menjadi kurang termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian lain oleh Alm dan Torgler (2006) juga menunjukkan bahwa pelayanan yang tidak responsif atau tidak memadai dapat menciptakan kesan bahwa otoritas perpajakan tidak peduli terhadap kebutuhan wajib pajak, yang dapat mengurangi kepatuhan.

Dalam teori keadilan organisasi, pelayanan yang baik dan adil dipandang sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan dan komitmen wajib pajak (Kirchler, 2007). Otoritas perpajakan yang menyediakan pelayanan berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi juga memperkuat hubungan antara wajib pajak dan pemerintah. Untuk mencapai hal ini, otoritas perpajakan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan, misalnya dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memastikan bahwa setiap wajib pajak diperlakukan dengan adil dan profesional.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima. Sanksi, pemeriksaan, sosialisasi dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut memberikan masukan *treatment* yang sesuai yang harus dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak daerah di Kota Malang sebagai upaya *profiling* model digitalisasi administrasi pajak agar kepatuhan wajib pajak daerah di Kota Malang mengalami peningkatan. Bapenda Kota Malang perlu memfokuskan apakah *treatment* penerapan sanksi, pemeriksaan, sosialisasi ataupun pelayanan perpajakan yang tepat diterapkan ke masing-masing wajib pajak.

#### 5. REFERENCES

- Afifah, L., & Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2).
- Arum, H. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap). *Skripsi Universitas Diponegoro*.
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2).
- Devi, N., & Purba, M. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Scientia Journal*, 1(2).
- Gunadi. (2016). *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (Kup)*. Boe Media Indonesia.
- Hair, J. ., Black, W. ., Babin, B. ., & R.E, A. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Pearson.
- Joalgabsa, T., Pankey, R., & Kantohe, M. (2021). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Journal Accounting*, 1(1).
- Julaintari, N., Sudiartana, I., & Dicriyani, N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(1).
- Lesmana, A., & Setyadi, B. (2020). Pengaruh Pemeriksaan, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi, Dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(1).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.
- Martini, S., Mulyati, Y., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Widyatama, U. (2023). The Effect Of Tax Digitalization On Taxpayer Compliance (Case Study On Sellers In E-Commerce), Shirley Martini The Effect Of Tax Digitalization On Taxpayer Compliance (Case Study On Sellers In E-Commerce) Under A Creative Commons Attribution-Noncommercial. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 2023. <http://Ejournal.Seaninstitute.Or.Id/Index.Php/Ekonomi>
- Nugrahanto, A., & Nasution, S. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 1(1).
- Oktavianti, T., Girsang, R., & Marthika, L. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, Tingkat Pendapatan, Pelayanan Jasa, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Kasus Di Kecamatan Muko-Muko Bathin Vii Kabupaten). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2).
- Raharjo, N., Majidah, & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Udayana*, 9(7).
- Ratri, Y., & Tjahjono, A. (2019). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, Pelayanan, Sanksi

- Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Membayar Pbb P2. *Jurnal Riset Manajemen*, 6(1).
- Sofiana, L., Muawanah, U., & Setia, K. (2021). No Title pengaruh Sanksi Pajak Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *The Strategy Of Creative Economy Development Through Small Business And Culture*, 4(1).
- Steers, M. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Wibawa, I. P. K. S., & Hasibuan, H. T. (2021). The Influence Of Taxpayer Awareness, E-Spt, And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance. *American Journal Of Humanities And Social Sciences Research (Ajhssr)*, 5(2), 1-6. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/02/A21520106.pdf>