

Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

Ni Putu Lisa Ernawatiningsih^{1*}, I Made Sudiartana²

¹² Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, Indonesia

Corresponding author: ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id^{1}

Abstrak

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara diharapkan mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pembiayaan pembangunan dan pemerintahan dari hasil pajak yang dibayarkan. Kepatuhan wajib pajak yang baik terlihat dari keteraturan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik sampling insidental, sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Data diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner. Hasil analisis menunjukkan sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Kata kunci: sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tingkat kepatuhan wajib pajak

Abstract

Taxes as a source of state revenue are expected to be able to improve people's living standards through financing development and government from the taxes paid. Good taxpayer compliance can be seen from the taxpayer's regularity in paying taxes. This research aims to determine the influence of tax socialization, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Pratama Tax Service Office. Sampling in this study used a non-probability sampling method with incidental sampling technique, so that the number of respondents was 100 people. The sample in this research is individual taxpayers registered at the East Denpasar Primary Tax Service Office. Hypothesis testing in this research uses multiple linear regression analysis. Data was obtained using the questionnaire method. The results of the analysis show that tax socialization, service quality, and tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at the East Denpasar Primary Tax Service Office.

Keywords: tax socialisation, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu dari banyak negara berkembang yang memprioritaskan dua sumber keuangan utama: modal asing dan modal dalam negeri. Dengan sumber pembiayaan dalam negeri yang optimal, Indonesia tidak selalu bergantung pada sumber pembiayaan luar negeri yang tidak pasti. Sumber pendapatan utama Indonesia berasal dari sektor pajak yang merupakan komponen utama pendapatan dalam negeri. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, seluruh penerimaan tersebut dialokasikan untuk membiayai seluruh pengeluaran dan melaksanakan pembangunan nasional. Untuk membiayai kegiatannya, pemerintah telah menetapkan target penerimaan anggaran setiap tahunnya, namun pengumpulan pajak dari tahun ke tahun tidak selalu memenuhi target. Peran penting pajak diungkapkan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan suatu negara memang memerlukan peningkatan penerimaan pajak (Haryati dkk, 2022).

Kepatuhan wajib pajak yang baik dapat ditunjukkan melalui pembayaran pajak wajib pajak yang teratur. Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan masyarakat

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menjadi wajib pajak yang patuh bukan hanya berarti membayar pajak dalam jumlah nominal yang besar dan membayar pajak secara rutin melalui SPT, namun wajib pajak harus mengetahui, memahami dan menaati hak dan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2020-2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

Tahun	2020	2021	2022
Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT	59.360	56.250	57.382
Realisasi SPT	43.147	49.532	47.366
Kepatuhan	72.69 %	88.06 %	82,55 %

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, Tahun 2023

Dalam Tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2020 – 2022 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan. Pada tahun 2021 kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan, pada tahun 2022 terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak, akan tetapi mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi 82,55 persen pada tahun 2022

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya agar wajib pajak dapat menggunakan cara-cara yang tepat untuk memahami segala pengetahuan perpajakan baik dari peraturan maupun prosedur perpajakan (Pengestu dan Iswara, 2022). Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang paham dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi Negara (Sipahutar dan Masyitah, 2022). Untuk mencapai tujuan sosialisasi pajak, kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara efektif dan teratur melalui sosialisasi yang baik dan efektif akan menambah pengetahuan wajib pajak itu sendiri. Semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diperoleh, maka secara bertahap dapat meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dan semakin patuh pada hak dan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Hura dan Kakisana (2022), Srimulyadi dan Sofianty (2022), Haryati, dkk. (2022), Pangestu dan Iswara (2022), Sipahutar dan Masyitah (2022), Nugroho (2020) menemukan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk. (2023), Ainul dan Susanti (2021), dan Sulistryari, dkk. (2022) menemukan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menjadi poin yang penting dalam memberikan rasa nyaman pada wajib pajak agar memiliki motivasi dalam melaporkan pajaknya, karena dengan kualitas pelayanan yang baik wajib pajak merasa terbantu apabila mengalami kesulitan sehingga memperoleh solusi atas permasalahan yang dihadapi dalam proses pelaporannya (Puspanita, dkk., 2021). Hasil penelitian Riadita dan Saryadi (2019),

Komala (2014), Puspanita, dkk. (2021) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda diperoleh Ester, dkk. (2017) dan Novi (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yaitu sanksi perpajakan, sanksi perpajakan juga menjadi kunci untuk mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan tegasnya sanksi yang diterapkan bagi pelanggaran ataupun keterlambatan terhadap pelaporan pajak akan memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga kedepannya mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Siamena, dkk. (2017), Rusyidi dan Nurhikmah (2018) dan Erica (2021) memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda diperoleh Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018) dan Stie (2020) yang mendapatkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”.

Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988. *The Theory of Planned Behavior* merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang mengarah pada pengaruh variabel eksternal seperti jenis kelamin, usia, dan keyakinan tentang kepuasan keinginan perilaku (Saputra, 2019). TPB menyatakan bahwa perilaku muncul dari individu karena niat berperilaku. Teori ini berpendapat bahwa keputusan untuk melakukan suatu perilaku tertentu merupakan proses rasional yang diarahkan pada tujuan tertentu dan mengikuti rantai refleksi. Seseorang mungkin mempunyai banyak keyakinan berbeda tentang perilakunya, namun ketika dihadapkan pada peristiwa tertentu, hanya sebagian dari keyakinan tersebut yang muncul dan memengaruhi perilakunya. Kurangnya rasa percaya diri inilah yang mempengaruhi individu (Ajzen, 1991). *Behavior beliefs*, *normative beliefs* dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat ketiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku sedangkan tahap *behavior* merupakan tahap seseorang berperilaku (Ain, 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Restu (2014) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tindakan perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah berlaku. Kepatuhan wajib pajak sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan persepsi wajib pajak atas kewajaran dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak.

Hipotesis

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, sosialisasi perpajakan terkait dengan normative belief menjelaskan keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan

evaluasi atas hasil tersebut. Sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan pemerintah maupun petugas pajak untuk menyampaikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan (Sudrajat, 2015). Apabila sosialisasi perpajakan tersampaikan dengan jelas dan benar oleh petugas pajak maka wajib pajak akan mempunyai pengetahuan akan arti penting membayar pajak dan secara langsung akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Haryati, dkk. 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Hura dan Kakisana (2022), Srimulyadi dan Sofianty (2022), Pangestu dan Iswara (2022), Sipahutar dan Masyitah (2022), Nugroho (2020) menemukan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan Umami dan Trisninawati (2021). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Riadita dan Saryadi (2019), Komala (2014), Puspanita, dkk. (2021) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran, ada dua macam sanksi dalam pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Semakin tegas diterapkannya sanksi perpajakan dalam menindak keterlambatan atau pelanggaran pajak akan memberikan efek terhadap wajib pajak orang pribadi sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian Siamena, dkk. (2017), Rusyidi dan Nurhikmah (2018) dan Erica (2021) memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Kaptan Tantular no 4, Renon, Denpasar. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar

Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur tahun 2022 yaitu sejumlah 137.453 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode nonprobability sampling dengan teknik isidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 100 responden.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji normalitas memiliki tujuan menguji bentuk regresi, nilai residual variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model yang bagus adalah model yang menghasilkan nilai residual yang memenuhi asumsi normalitas yaitu nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil pada Tabel 2, nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,200 di mana lebih besar daripada 0,05. Selaras dengan dasar pengambilan keputusan maka bisa ditarik simpulan bahwa residual data berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	100
Test Statistic	0.074
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.195

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi diperoleh temuan adanya korelasi antar variabel independen. Bentuk regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan perolehan nilai VIF lebih kecil (<)10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan perolehan nilai Tolerance dan VIF untuk masing-masing variabel bebas pada Tabel 3, bisa ditarik simpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sosialisasi Perpajakan	0.717	1.395
Kualitas Pelayanan	0.706	1.416
Sanksi Perpajakan	0.981	1.019

Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam hal ini digunakan uji glejser, apabila profitabilitas signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pada Tabel 4, dapat diamati nilai signifikansi untuk variabel bebas karena nilai signifikansi seluruh variabel independen lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

1	Model	t	Sig.
	(Constant)	2.170	0.032

Sosialisasi Perpajakan	-1.141	0.257
Kualitas Pelayanan	0.069	0.945
Sanksi Perpajakan	0.044	0.965

Dependent Variable: ABRES

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang telah ditentukan. Hasil regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.101	1.582		7.651	.000
	Sosialisasi Perpajakan	.225	.068	.293	3.314	.001
	Kualitas Pelayanan	.238	.063	.339	3.808	.000
	Sanksi Perpajakan	.205	.044	.352	4.669	.000

Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 12,101 artinya variabel bebas X1, X2, X3 sama dengan 0 maka variabel terikat sebesar 12,101.
- 2) Koefisien sosialisasi perpajakan (X1) sebesar 0,225 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini berarti tiap kenaikan satu satuan variabel sosialisasi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Denpasar Timur mengalami peningkatan sebesar 0,225. Ini mempunyai makna variabel sosialisasi perpajakan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y).
- 3) Koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,238 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini berarti tiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan (X2), maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Denpasar Timur mengalami peningkatan sebesar 0,238. Ini mempunyai makna variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y).
- 4) Koefisien sanksi perpajakan (X3) sebesar 0,205 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini berarti tiap kenaikan satu satuan variabel sanksi perpajakan (X3), maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Denpasar Timur mengalami peningkatan sebesar 0,205. Ini mempunyai makna variabel sanksi perpajakan (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y).

Uji koefisien determinasi bermaksud untuk mengestimasi sejauh mana kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi bisa dicermati dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	0.681	0.463	0.446	1.36298
----------	-------	-------	-------	---------

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan.

Berlandaskan Tabel 6 hasil uji koefisien determinasi nilai Adjusted R-Square adalah 0,446. Hal ini berarti 44,6% variasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas sosialisasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), sanksi perpajakan (X3), sedangkan 55,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang pertama pada penelitian ini memperoleh temuan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y), artinya Apabila sosialisasi perpajakan tersampaikan dengan jelas dan benar oleh petugas pajak maka wajib pajak akan mempunyai pengetahuan akan arti penting membayar pajak dan secara langsung akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hura dan Kakisana (2022), Srimulyadi dan Sofianty (2022), Pangestu dan Iswara (2022), Sipahutar dan Masyitah (2022), Nugroho (2020) menemukan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang kedua pada penelitian ini memperoleh temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y), Semakin baik kualitas pelayanannya yang diberikan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Riadita dan Saryadi (2019), Komala (2014), Puspanita, dkk. (2021) yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga pada penelitian ini memperoleh temuan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (Y), artinya semakin tegas diterapkannya sanksi perpajakan dalam menindak keterlambatan atau pelanggaran pajak akan memberikan efek terhadap wajib pajak orang pribadi sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Siamena, dkk. (2017), Rusyidi dan Nurhikmah (2018) dan Erica (2021) memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari uraian pembahasan diatas, adapun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: (1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari sosialisasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur; (2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur; (3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Beberapa saran dalam penelitian ini yang dapat dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya yaitu: (1) Untuk penelitian selanjutnya agar menambahkan jumlah sampel

penelitiannya dengan menambah wilayah penelitian; (2) Untuk penelitian berdasarkan *R-Square Adjusted* masih terdapat 55,6% tingkat kepatuhan wajib pajak masih dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti pemahaman wajib pajak, penerapan *system e-filling*, dan variabel lainnya.

Daftar Pustaka

- Ain, A. Q. (2018). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Ainul, N. K. I. K. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya wonocolo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 15(1), 9-19.
- Apriman, H., & Sophia, M. K. (2022). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi (Jamane)*, 1(1), 174-181.
- Haryanti, M. D., Pitoyo, B. S., & Napitupulu, A. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 3(02), 108-130.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Isu, A. T. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study kasus wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying). *Doctoral dissertation*. Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) (*Doctoral dissertation*, Brawijaya University).
- Marsha, V.N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
- Novi Endaryanti, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Surakarta) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).

- Pangestu, F. R., & Iswara, U. S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(12).
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2.
- Restu, M. M. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Riadita, F. A., & Saryadi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 8(2), 105-113.
- Rusyidi, M., & Nurhikmah, N. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Budaya Bugis Makassar Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 78-93.
- 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 Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47-58.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Sipahutar, Y. Y., & Masyitah, E. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah. *Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(1), 16-37.
- Srimulyani, E., & Sofianty, D. (2022, January). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *In Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 1, pp. 422-428).
- STIE, P. D. A. N. K. (2020). Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 7(2), 1-11.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193-202.
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289-300.
- Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP Lyana Oka Kusumayanthi. *E-Jurnal Akuntansi*, 28, 491-518.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Umami, L. T., & Trisninawati, T. (2021). Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 3, No. 1, pp. 67-72).

- Wulandari, S. W., Dewi, A. K., & Damayanti, D. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kondisi Keuangan, dan Kesadaran Diri Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19:(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kota Metro). *Jurnal Ilmiah ESAI*, 17(1), 1-10.
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305-310.