

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Susilowati ¹, Erni Yulianti ², Joelianti Dwi Supraptiningsih ³

^{1,2} Universitas Tangerang Raya

³ Universitas Pertiwi

E-mail: susilowati1788@gmail.com, erni.pertiwi@gmail.com, joelianti@pertiwi.ac.id

Article History:

Received: 22 Oktober 2025

Revised: 25 November 2025

Accepted: 05 Desember 2025

Keywords: *Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok. Sampel dipilih dengan metode probability sampling, yaitu simple random sampling method. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan dasar ukuran sampel menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENDAHULUAN

Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 telah mengatur pelaksanaan pembangunan yang memiliki tujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, sejahtera, aman, tertib, serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi setiap warga negara Republik Indonesia (RI). Berbagai upaya pembangunan nasional dilakukan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, selain itu pemerintah juga memiliki tekad untuk melepaskan ketergantungan dari negara lain secara perlahan dan mencoba beralih pada pengoptimalan kemampuan bangsa sendiri. Salah satu cara pemerintah dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan meningkatkan penerimaan negara dari setoran pajak.

Dalam praktiknya, meningkatkan penerimaan negara dari setoran pajak tentu memiliki kendala yang salah satu diantaranya adalah tingkat kesadaran masyarakat mengenai kepatuhan wajib pajak masih rendah. Wajib pajak saat ini masih memanipulasi atau berusaha membayar kewajiban pembayaran pajak menjadi lebih kecil dari yang seharusnya ia bayarkan. Selain itu, masih banyak wajib pajak yang tidak membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat diartikan sebagai faktor yang berkaitan dengan diri sendiri atau karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak atau dapat diartikan sebagai faktor lingkungan yang menyebabkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya (Jatopurnomo & Mangoting, 2013).

Dalam upaya mencapai target pajak, dibutuhkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak untuk mewujudkan realisasi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebenarnya, masalah kepatuhan pajak merupakan hal klasik yang di hadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan dalam negaranya. Menurut Gunadi (2016) seseorang yang bertindak sebagai wajib pajak adalah mereka yang memiliki kesediaan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, tanpa harus dilakukan tindakan seperti pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ancaman, atau pemberian sanksi baik secara hukum atau administrasi selanjutnya disebut kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa kewajiban yang terdapat dalam kewajiban wajib pajak diantaranya seperti mendaftarkan diri, menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan berarti patuh pada aturan (Chaizi Nasuha dalam (Rahayu, 2017)).

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Perdana dan Dwirandra (2020), Fitra (2017), Anggraeni et al. (2013) membuktikan bahwa adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena kesadaran membayar pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mau membayarkan pajaknya dengan setulus hati dan tidak merasa dirugikan karena pembayaran pajaknya tersebut (Gautama, 2014). Apabila wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2016), Lydiana (2018), Ulfa dan Ratnawati (2016) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriyani dan Kusmuriyanto (2015), Dicriyani dan Budiarta (2016), Suyono (2016) membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan pajak yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahmawati, 2015). Oleh karena itu, jika pelayanan pajak tidak baik dan tidak profesional menurut wajib pajak akan mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan pajak yang baik adalah pelayanan yang diharapkan wajib pajak dalam melayani urusan perpajakannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester et al. (2017), Bahri et al. (2018), Rianty dan Syahputera (2020) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardyanto dan Utaminingsih (2014), Lubis (2017), Arisandy (2017) membuktikan bahwa adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena sanksi perpajakan merupakan faktor yang memberikan pengaruh terbesar terhadap kepatuhan wajib pajak, fakta ini berhubungan dengan sanksi yang tidak ringan yang dapat diterima oleh wajib pajak ketika terdapat suatu keterlambatan atau bahkan pelanggaran administratif atau pidana terhadap penetapan pajak atas wajib pajak tersebut (Tryana, 2013). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anam et al. (2018), Lisyowati et al. (2018), Nurfaza (2020) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

LANDASAN TEORI

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Hartati (2017) kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai keadaan suatu dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Gunadi (2016), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dalam bukunya, Siti Kurnia Rahayu (2017) menjelaskan jenis-jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal
Keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material
keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2017), yaitu:

1. Kepatuhan mendaftarkan diri, yaitu setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri (NPWP).
2. Kepatuhan melaporkan kembali, yaitu setiap wajib pajak melaporkan sendiri SPT Tahunan ke KPP.
3. Kepatuhan pembayaran dan perhitungan pajak terutang, yaitu setiap wajib pajak menyampaikan dan membayar jumlah pajak terutang sesuai dengan kenyataan pembukuannya.
4. Kepatuhan pembayaran tunggakan pajak, yaitu setiap wajib pajak membayar tunggakannya sesuai dengan besarnya tunggakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kesadaran wajib pajak. Kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tercermin dari pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi dan kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Anam et al., 2018). Menurut Mardiasmo (2019), pengertian kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar dan melaporkan pajak serta menaati hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Sedangkan, menurut Rahayu (2017) kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi, maupun tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan membayar pajaknya.

Kualitas Pelayanan Pajak

Rahayu (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Jika proses pelayanan tidak

memenuhi harapan pelanggan, maka pelayanannya tidak efisien. Pelayanan yang baik akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi wajib pajak yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan (Gunadi, 2016). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. PER-02/PJ/2017 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan: “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP”.

Parasuraman et al. (1998) menyatakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (Reability)
Keandalan merupakan kemampuan aparat pajak memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak yang tercermin dari pemberian layanan yang sama untuk semua orang.
2. Ketanggapan (Responsiveness)
Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dalam memberikan respon terhadap permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara tepat.
3. Jaminan (Assurance)
Jaminan merujuk terhadap perilaku aparat pajak yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan aman bagi wajib pajak.
4. Empati (Emphaty)
Empati berarti aparat pajak bertindak mengutamakan demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian secara personal kepada wajib pajak.
5. Bukti langsung (Tangible)
Bukti langsung merupakan bukti fisik yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang disediakan oleh aparat pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2019), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, yaitu:

1. Sanksi Administrasi
 - a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang berkaitan dengan pelanggaran kewajiban pelaporan.
 - b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang berkaitan dengan pelanggaran kewajiban pembayaran pajak.
 - c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap wajib pajak berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar yang berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.
2. Sanksi Pidana
 - a. Denda pidana
 - b. Denda kurungan

c. Pidana penjara

Pelanggaran terhadap peraturan dan norma perpajakan dapat menyebabkan adanya sanksi. Apabila telah terjadi pelanggaran, maka wajib pajak akan dihukum berdasarkan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang. Dalam suatu kebijakan, pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk dua tujuan, pertama untuk mendidik. Mendidik yang dimaksud adalah cara agar mereka yang dikenakan sanksi menjadi lebih baik dan mengetahui hak serta kewajibannya sehingga tidak akan melakukan kembali kesalahan yang sama. Sedangkan yang kedua adalah untuk menghukum. Menghukum dilakukan agar pelaku menjadi jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama (Resmi, 2019).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok, Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah minimal sebanyak 100 responden yang di dapat dari rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda dengan menggunakan alat statistik SPSS Versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto, 2016). Hasil dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 1.1

Model	Coefficients	t	Sig.	Keterangan
1 (Constant)	6,140	2,721	0,008	
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	0,646	7,791	0,000	Hipotesis Diterima
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	0,237	3,089	0,002	Hipotesis Diterima
Sanksi Perpajakan (X ₃)	0,140	2,092	0,041	Hipotesis Diterima

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai hasil uji regresi linier berganda, maka persamaan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 6,140 + 0,646X_1 + 0,237X_2 + 0,140X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
X₁ = Kesadaran Wajib Pajak
X₂ = Kualitas Pelayanan Pajak
X₃ = Sanksi Perpajakan
 ϵ = Error

Berdasarkan persamaan linier berganda di atas dapat diketahui:

1. Nilai konstanta sebesar 6,140 menunjukkan bahwa apabila variabel independen

(kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan) bernilai 0, maka besarnya nilai variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 6,140. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan memiliki nilai 6,140 meskipun variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan memiliki nilai 0.

2. Hasil analisis koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak (X1) menunjukkan nilai sebesar 0,646 dengan arah positif. Koefisien yang bertanda positif ini dapat diartikan bahwa terjadi adanya hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi kesadaran wajib pajak adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Hasil analisis koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan pajak (X2) menunjukkan nilai sebesar 0,237 dengan arah positif. Koefisien yang bertanda positif ini dapat diartikan bahwa terjadi adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak adalah sebesar $0,002 < 0,05$ yang artinya bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Hasil analisis koefisien regresi untuk variabel sanksi perpajakan (X3) menunjukkan nilai sebesar 0,140 dengan arah positif. Koefisien yang bertanda positif ini dapat diartikan bahwa terjadi adanya hubungan positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi sanksi perpajakan adalah sebesar $0,041 < 0,05$ yang artinya bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebagian besar responden atau wajib pajak menyetujui pentingnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan persepsi wajib pajak, kondisi keuangan serta pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Wajib pajak rata-rata menyetujui bahwa harus membayar pajak karena sadar akan kewajibannya sebagai warga negara dan sadar bahwa penundaan pembayaran pajak akan merugikan negara. Wajib pajak juga mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara serta wajib pajak tetap akan mengisi dan membayar pajak sesuai dengan penghasilan yang dihasilkan bagaimanapun kondisi keuangannya saat itu. Ketika tingkat kesadaran wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor internal dimana faktor dari diri sendiri yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak, sadar akan fungsi

perpajakan untuk pembangunan negara dan sadar bahwa penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara, maka wajib pajak akan membayar kewajibannya dengan rela atau tanpa paksaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitra (2017), Tulenan et al. (2017), Lisyowati et al. (2018), Rianty dan Syahputera (2020) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hal yang berbeda disimpulkan oleh Nugroho et al. (2016), Ulfa dan Ratnawati (2016) dan Anggraeni et al. (2016) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebagian besar responden atau wajib pajak menyetujui pentingnya kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan bukti langsung seperti perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi baik, keandalan seperti petugas pajak yang profesional dalam menjalankan tugasnya, ketanggapan seperti petugas pajak yang selalu menindaklanjuti pengaduan dari wajib pajak, jaminan seperti petugas yang memberikan informasi yang dapat dipercaya dan empati seperti petugas pajak yang memberikan pelayanan dengan baik. Hal tersebut akan membuat wajib pajak nyaman dalam melaksanakan pembayaran pajak dan apabila wajib pajak merasa nyaman, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor eksternal, dikarenakan kualitas pelayanan pajak bergantung dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Perilaku yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak seperti berpenampilan sopan, ramah dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah serta menguasai peraturan perpajakan dengan baik dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Suyono (2016), Dicriyani dan Budiarta (2016), Lubis (2017), Mandowally, et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hal yang berbeda disimpulkan oleh Ester et al. (2017), Lisyowati (2018) dan Bahri et al. (2018) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dapat diketahui bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebagian besar responden atau wajib pajak menyetujui pentingnya sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan tingginya sanksi administrasi (denda, bunga dan kenaikan) bagi wajib pajak yang terlambat dalam menyerahkan SPT serta sanksi pidana (denda pidana, denda kurungan, dan pidana penjara) bagi yang melakukan kesalahan berat dalam kewajiban perpajakannya akan membuat wajib lebih patuh dalam membayar pajak karena wajib pajak akan berpikir bahwa sanksi perpajakan akan sangat merugikan baik materi (apabila sanksi berupa denda), waktu, dan nama baik (apabila sanksi berupa pidana). Hasil penelitian ini mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal karena adanya dorongan yang berasal dari faktor luar diri sendiri. Sanksi pajak diberlakukan agar

wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Wajib pajak akan patuh pada kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Savitri dan Nuraina (2017), Siamena et al. (2017), Mandowally, et al. (2020), dan Wulandari (2020) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hal yang berbeda disimpulkan oleh Bahri et al. (2020) dan Nurfaza (2020) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya semakin rendah kesadaran wajib pajak maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan pajak maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi sanksi perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya semakin rendah sanksi perpajakan maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Afritenti, H., Fitriyani, D., Jambi, U., & Jambi, U. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jambi. *Jambi Accounting Review (JAR) JAR*, 1(April), 63–79.
- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2).
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Accounting*, 4 (4).
- Anggraeni, I. Y., Farida, N., & Saryadi. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 2013. Vol.1, 63–79.
- Ardyanto, A. A., & Utaminingsih, N. S. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysis Journal*, 3(2).
- Ariani, D. W. I (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *e-Journal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, Vol. 2, No. 4.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*,

- 14(1), 62–71.
- Arviana, N., & Indrajati, D. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Muara Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 146–154.
- As'ari, Nur (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 6–13.
- Ayunda, W. P. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Tingkat Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru. *Jom FEKON*, 2 (2): 1–15.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318– 334.
- Cahyani, L. P. G., & Noviani, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(3), 1885.
- Dicriyani, N., & Budiarta, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Pemoderasi. *e-Jurnal Ekonomi dan Bismis Universitas Udayana*, 5(10), 3329–3358.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 523–530.
- Famami, A. H., & Norsain. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pamekasan. *Jurnal Akeдеми Akuntansi*, 2(2).
- Febriani, Y., & Kusmuriyanto. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysis Journal*, AAJ 4 (4).
- Fitra, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30–44.
- Gautama, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 3(12), 72–86.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2016). *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan Edisi Revisi 2106* . Jakarta: Muc Consulting Group
- Hardiningsing. (2011) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 3(1).
- Hartati, N. (2017). *Pengantar Perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Heider, Fritz. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Hooper, E. (2018). *Attribution Theory: The Psychology of Interpreting Behavior*. Jatopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Journal Tax and Accounting Review*, Vol.1 (1).
- Lisyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan

- Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 4(1).
- Lydiana. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 7, No. 1.
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi 2019). Yogyakarta: CV Andi Offset
- Nugroho, A., Rita, A., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting*, 2(2).
- Nur, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Makassar Utara. *Jurnal Perspektif*, 3(2).
- Nurfaza, A. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kota Banda Aceh. *Journal of Accounting*, 7(3), 618–621.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., & Zeithaml, Valerie A. (1988). SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Reatiling*, Vol. 64, pp. 12–40.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. B. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *e-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Rekayasa Sains
- Rahmawati, S. (2015). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2).
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus* Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13.
- Rohman, A., & Purnaditya, R. R. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4), 1–11.
- Sari, Viega (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 2(2).
- Savitri, F., & Nuraina, E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Prataa Madiun. *Journal Equilibrium*, 5(1), 45.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917– 927.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax dan Accounting Review*,

- 1(1).
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting dan Management Innovation*, 1(2), 119–128.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). Metodologi Penelitian*.
- Suharyadi & Purwanto. (2016). *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3: Salemba Empat 2016*
- Suliyanto, SE, M.Si. (2017). *Metode Riset Bisnis Edisi II*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Supadmi. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Suyono, N. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo. *Jurnal PPKM* 1, 1–10.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79–91.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9.
- Tene, J. H., Sondakh J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 79–91.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303.
- Ulfa, I. H., & Ratnawati, J. (2016). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur. *e-Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–2.
- Wulandari, R. (2020). Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Business and Banking*, 10(1), 169.