



DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KOJA

Theresia Natalia Arindi

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta-Indonesia
Email: 32219067@student.kwikkiangie.ac.id

Amelia Sandra

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta-Indonesia
Email: amelia.sandra@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak menjadi isu yang sangat penting karena berdasarkan data kepatuhan wajib pajak mencapai 61,80% yang berarti belum maksimal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui: pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pengaruh ketegasan sanksi pajak, dan pengaruh kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Koja. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah *planned behavior theory* dan *attribution theory*. Dalam penelitian ini, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik sebagai variabel independen, sedangkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengolahan data dan analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions 26* (SPSS 26). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,022. Ketegasan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,014. Kepercayaan publik memiliki pengaruh positif dengan hasil uji T yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,041. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan secara penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, Kepercayaan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a very important issue because based on data on taxpayer compliance it reaches 61,80%, which means it is not optimal. This study aims to determine: the effect of taxpayer understanding, the influence of tax authorities' service quality, the effect of strict tax sanctions, and the influence of public trust on taxpayer compliance. The object of this study is

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



taxpayer compliance with individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Koja. The theory used to support this research is planned behavior theory and attribution theory. In this research, the understanding of the taxpayer, the quality of the tax authorities, the strictness of tax sanctions, and public trust are the independent variables, while the taxpayer compliance is the dependent variable. The sampling technique in this research uses primary data, primary data is collected by distributing questionnaires electronically via Google Forms. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for data processing and multiple linear regression analysis uses the application Statistical Product and Service Solutions 26 (SPSS 26). The results showed that: understanding of the taxpayer has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,001. The quality of tax administration services has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,022. The strictness of tax sanctions has a positive effect with the results of the T test showing a significance value of 0,014. Public trust has a positive influence with the results of the T test showing a significance value of 0,041. The conclusion of the research results shows that the understanding of the taxpayer, the quality of tax services, the firmness of tax sanctions, and public trust have a positive and significant effect on the research on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Understanding, Fiscus Service Quality, Tax Sanction Rigidity, Public Trust, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Membayar pajak merupakan wujud tanggung jawab warga negara dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 sebagaimana telah diganti dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi perpajakan yang mana pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang harus dibayarkan oleh orang pribadi maupun badan. Dalam sistem perpajakan dikenal tiga sistem pemungutan pajak yaitu, sistem *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding self assessment system*. Kepatuhan perpajakan dapat dijelaskan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010).

Pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk melakukan kewajiban perpajakan. Seorang yang berstatus wajib pajak dikatakan mempunyai pengetahuan pajak, paham dan juga mengerti terkait ketentuan serta tata cara dari perpajakan yaitu ketika mampu membayar dan menyampaikan SPT, mengetahui denda serta batas waktu untuk bayar pajak dan pelaporan formulir Surat Pemberitahuan (Putri & Sari, 2022). Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Pelayanan fiskus sebagai pemungut pajak akan mencerminkan bagaimana kemudahan dan kualitas dalam membantu masyarakat melakukan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:53). Timbulnya rasa percaya pada pemerintah sebagai penggerak pembangunan disebabkan oleh adanya kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan. Permasalahan menurunnya kepercayaan publik bermula dari kapasitas manajemen publik dan faktor



keterlibatan publik dalam pemerintahan (Ibrahim et al., 2020). Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Apakah Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja”. Sementara tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam *Theory of Planned Behavior* disebutkan bahwa perilaku patuh maupun ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya bisa dilakukan bila terdapat kemauan serta niat yang mendasarinya. Niat untuk berperilaku muncul akibat adanya tiga faktor, yaitu *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, dan *Control Beliefs* (Tutiah, 2014).

Attribution Theory

Teori atribusi berusaha menjelaskan cara kita mempertimbangkan orang secara berbeda, tergantung pada arti atau makna yang kita kaitkan pada perilaku tertentu. Teori atribusi mendeskripsikan bahwa seseorang dalam berperilaku diakibatkan dari faktor internal dan eksternal, yaitu akibat dari pengaruh internal yakni pemahaman wajib pajak, dan faktor eksternal adalah pelayanan pegawai pajak, sanksi perpajakan, dan kepercayaan publik (Putri & Sari, 2020).

Perpajakan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 yang mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi yang wajib dibayarkan oleh orang pribadi serta badan kepada negara yang diberlakukan sesuai dengan perundang-undang, tanpa kompensasi langsung. Pajak memiliki fungsi *budgetair* memiliki artian bahwa pajak adalah sumber pendapatan pemerintah demi mendanai pengeluaran, baik pengeluaran rutin ataupun biaya pembangunan. Dan juga fungsi *regulated* memiliki fungsi sebagai pengatur, yakni pajak menjadi alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan tertentu dibidang keuangan. Pajak memiliki sistem pemungutan *Official assesment system*, *Self Assesment System*, *With Holding System*. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan dialokasikan untuk mensubsidi rumah tangga negara dan Pajak daerah pelaksanaan pemungutan ini dilakukan oleh pemerintah daerah untuk menghimpun dana guna membiayai rumah tangga daerah. Pajak penghasilan merupakan pajak yang dibebankan dari penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dari dalam negeri maupun luar negeri

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu perilaku Wajib Pajak pribadi atau badan yang patuh dan tepat waktu pada peraturan serta ketentuan pajak yang ditentukan pemerintah, mulai dari beban pajak yang harus dibayarkan sampai pada tanggal pembayaran (Berutu, 2013). Terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal kepatuhan formal ialah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan (Rahayu,



2010). Kepatuhan material ialah suatu kondisi dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material ini juga bisa meliputi kepatuhan formal (Gunadi, 2013). Kepatuhan akan terpenuhi kewajiban perpajakan, tercermin dalam keadaan wajib pajak paham atau berusaha guna mengerti segala ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar, dan membayar pajak yang terutang tepat waktu (Supadmi, 2010). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yakni kepatuhan wajib pajak mendaftarkan diri (NPWP), wajib pajak tepat waktu menyampaikan SPT, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang, kepatuhan dalam melaporkan dan membayar tunggakan (S. K. Rahayu, 2010).

Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajak-an masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan memberikan dampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada sistem perpajakan yang baru dikatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan, wajib pajak harus melaksanakan sistem menghitung, memperhitungkan, membayarkan, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Susilawati & Sandra, 2017). Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak sudah mengetahui dan mengerti hak wajib pajak seperti menggunakan jalan raya, memakai fasilitas umum, pembangunan infrastruktur seperti sekolah-sekolah negeri, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya (Nugroho, 2012).

Ha1: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus didefinisikan sebagai bagaimana cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan atau mengurus, semua kebutuhan yang diperlukan seseorang yaitu wajib pajak (Mutia, 2014). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*realibility*), asuransi (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) (Hasymi, 2022).

Ha2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.

Ketegasan Sanksi Pajak

Peraturan atau Undang-undang ialah rambu-rambu untuk seseorang guna melaksanakan sesuatu tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan. Sanksi dibutuhkan agar Undang-undang atau peraturan atau tidak dilanggar (Gunadi, 2013). Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan ditaati/dituruti/ dipatuhi, dalam kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah guna wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Ha3: Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.



Kepercayaan Publik

Timbulnya rasa percaya pada pemerintah sebagai penggerak pembangunan disebabkan oleh adanya kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan. Rasa aman juga akan tumbuh dengan adanya landasan hukum yang telah disahkan sehingga mereka akan merasa yakin tidak ada penyalahgunaan dari pembayaran pajak yang telah mereka lakukan. Ini menandakan pandangan Wajib Pajak mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemerintah serta hukum menjadi suatu perilaku yang berpengaruh pada pembuatan keputusan dalam mematuhi kewajiban pajak (Purnamasari et al.,2017). Tingkat kepercayaan masyarakat pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan berpengaruh pada keinginan masyarakat dalam membayar pajak.

Ha: Kepercayaan Publik berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Koja.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden akan memberikan pendapat dengan memilih pilihan jawaban yang telah disediakan atas pertanyaan yang ada pada kuesioner. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Moe* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir dalam penelitian ini. Rumus *Moe* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, maka menurut Widiyanto (2008) digunakan rumus yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan yang ini dalam penentuan sampel 95% (Z= 1,96)

Moe = *Margin of Error*, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dari hasil perhitungan diatas, agar penelitian ini menjadi fit, maka sampel diambil menjadi 100 responden dengan ketentuan jumlah sampel tidak kurang dari minimal sampel yang telah ditentukan

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau responden (Sekaran dan Bougie, 2017a:130). Responden diminta untuk mengisi pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini. Masing-masing jawaban dari responden diukur menggunakan skala likert dari 5 (lima) alternatif jawaban yang tersedia diberi bobot nilai (skor) sebagai berikut; STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju.



Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness Ghozali (2016:19). Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori adalah 5. $1,00 - 1,80 =$ Sangat Tidak Setuju (STS), $1,81 - 2,60 =$ Tidak Setuju (TS), $2,61 - 3,40 =$ Netral (N), $3,41 - 4,20 =$ Setuju (S), $4,21 - 5,00 =$ Sangat Setuju (SS).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas item adalah uji instrument data guna mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dikatakan valid apabila adanya korelasi yang signifikan dengan skor total, hal yang menyatakan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap. Dengan cara melihat nilai signifikansi pernyataan, dimana dikatakan valid jika nilai signifikansi $<0,05$ sedangkan, jika nilai signifikansi $>0,05$ maka pernyataan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan guna mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya memakai kuesioner. Dalam melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan cara pengukuran sekali atau *one shoot*. Menurut Ghozali 2018, suatu data disebut reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,70$.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas residual dilakukan dengan uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Gunawan (2019:133), suatu data dikatakan normal pada uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2019), dalam mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, dapat dilakukan dengan tiga cara. Salah satunya dengan melihat nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai *cutoff* yang menunjukkan adanya gejala multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Dimana berlaku sebaliknya, suatu model regresi tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini, pengujian heterokedastisitas menggunakan metode korelasi *Spearman's Rho*. Menurut Gunawan (2019), apabila korelasi antara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.



4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear dipakai guna mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variable dependen.

$$Y = \alpha + \beta_1 \text{PWP} + \beta_2 \text{KPF} + \beta_3 \text{KSP} + \beta_4 \text{KP}$$

Keterangan:

Y	= Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi
α	= Konstanta
β	= Koefisien Regresi
PWP	= Pemahaman Wajib Pajak
KPF	= Kualitas Pelayanan Fiskus
KSP	= Ketegasan Sanksi Pajak
KP	= Kepercayaan Publik

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji F Simultan

ANOVA atau analisis varian, yaitu uji koefisien untuk menguji variabel secara bersama-sama. Uji ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. (Priyatno 2014:157) Kriteria pengujian: Jika Signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan jika Signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak.

b. Uji T Parsial

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel independen secara parsial (Priyatno, 2014:161). Pengujian ini memakai tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Besaran Signifikansi pada uji ini adalah: Jika Signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan jika Signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak.

c. Koefisien Determinasi

Angka ini diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Priyatno, 2014:156).

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

$Kd = (r^2) \times 100\%$

R Square (angka korelasi yang dikuadratkan) atau disebut juga sebagai Koefisien Determinasi sebesar r^2 . Angka tersebut berarti bahwa sebesar x 100%. Besarnya R Square berkisar antara 0 – 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat (Arikunto, 2010).

Hak cipta milik IBIK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



HASIL DAN ANALISIS

1. Analisis Deskriptif

Nilai rata-rata variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) adalah sebesar 4,35 hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berada pada skala sangat baik. Nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) adalah sebesar 2,70 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berada pada skala baik. Nilai rata-rata variabel Ketegasan Sanksi Pajak (X3) adalah sebesar 3,69 hal ini menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berada pada skala responden setuju adanya sanksi pajak apabila melakukan kesalahan. Nilai rata-rata variabel Kepercayaan Publik (X4) adalah sebesar 3,48 hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik berada pada skala dimana responden setuju bahwa petugas publik menjalankan tugasnya dengan baik. Nilai rata-rata variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 3,99 berada pada skala baik, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X1)		
X1.1	0,000	VALID
X1.2	0,000	VALID
X1.3	0,000	VALID
X1.4	0,000	VALID
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)		
X2.1	0,000	VALID
X2.2	0,000	VALID
X2.3	0,000	VALID
X2.4	0,000	VALID
X2.5	0,000	VALID
X2.6	0,000	VALID
X2.7	0,000	VALID
X2.8	0,000	VALID
Ketegasan Sanksi Pajak (X3)		
X3.1	0,000	VALID
X3.2	0,000	VALID
X3.3	0,000	VALID
X3.4	0,000	VALID
X3.5	0,000	VALID
Kepercayaan Publik (X4)		
X4.1	0,000	VALID
X4.2	0,000	VALID
X4.3	0,000	VALID



C Hak cipta milik IBI Kwik Kian GIE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE

X4.4	0,000	VALID
X4.5	0,000	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		
Y1	0,000	VALID
Y2	0,000	VALID
Y3	0,000	VALID
Y4	0,000	VALID
Y5	0,000	VALID

Tabel diatas menunjukkan menunjukkan bahwa semua variabel dengan uji korelasi pearson berada pada tingkat signifikansi 0,01 dan 0,05 Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item-item pertanyaan tersebut telah valid dan dapat digunakan

b. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X1)	0,731	RELIABEL
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,755	RELIABEL
Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	0,775	RELIABEL
Kepercayaan Publik (X4)	0,789	RELIABEL
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,815	RELIABEL

Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Saksi Pajak, Kepercayaan Publik dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai cronbach alpha >0,70. Maka, semua pernyataan telah lolos uji reliabilitas.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,066

Uji normalitas menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,066. Suatu data dianggap lulus dalam uji normalitas jika tingkat signifikansinya >0,05, dan hasil uji yang disajikan menunjukkan tingkat signifikansi 0,066 yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini telah berhasil melewati uji normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Pemahaman Wajib Pajak	0,571	1,751
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,617	1,620
Ketegasan Sanksi Pajak	0,530	1,888
Kepercayaan Publik	0,450	2,223

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil uji multikolonieritas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolonieritas pada semua variabel karena nilai tolerance dan VIF semua variabel melebihi $> 0,01$ dan < 10

c. Uji Heterokedastisitas

Statistik Spearman's Rho

Variabel	Sig. (2-tailed)
Pemahaman Wajib Pajak	0,667
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,093
Ketegasan Sanksi Pajak	0,567
Kepercayaan Publik	0,842

Dari data diatas bisa disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada uji statistik *spearman's rho*, karena tingkat signifikansi setiap variabel $> 0,05$.

4. Uji Regrensi Linear Berganda

	B
(Constant)	2,153
Pemahaman Wajib Pajak	0,395
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,137
Ketegasan Sanksi Pajak	0,250
Kepercayaan Publik	0,173

$$Y = 2,153 + 0,395PWP + 0,137KPF + 0,250KSP + 0,173KP$$

Nilai konstata a memiliki nilai positif sebesar 2,153 yang berarti memiliki pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen. Hal ini menunjukkan ketika pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik meningkat maka rata-rata kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 2,153 satuan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F Simultan

	F	Sig.
Regression	32,617	,000 ^b

Berdasarkan hasil pengujian di atas, hasil uji F sebesar 32,617 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian ini layak diuji.

b. Uji T Parsial

	T	Sig.
(Constant)	1,247	,217

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pemahaman Wajib Pajak	3,451	0,001
Kualitas Pelayanan Fiskus	2,342	0,022
Ketegasan Sanksi Pajak	2,513	0,014
Kepercayaan Publik	2,079	0,041

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kepercayaan Publik memiliki tingkat signifikansi < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

c. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,811 ^a	,657	0,637

Berdasarkan tabel diatas *adjusted R-square* menunjukkan nilai sebesar 0,657 yang berarti pengaruh variabel independen Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 65,7%, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,001 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Penelitian ini dilakukan berdasarkan dengan teori *planned behavior* dimana Pemahaman Wajib Pajak merupakan bagian dari faktor *behavioral Beliefs* yang merupakan sikap individu terhadap suatu perilaku diperoleh dari keyakinan terhadap konsekuensi yang ditimbulkan oleh perilaku.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,022 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Penelitian ini dilakukan berdasarkan dengan teori *planned behavior* dimana Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan bagian dari faktor *normative Beliefs* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif yang menjadi rujukannya yang membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi yang diberikan fiskus dalam hal mensosialisasikan perpajakan. Penyuluhan-penyuluhan pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketegasan Sanksi Pajak memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,014 kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Penelitian ini dilakukan



berdasarkan dengan teori *planned behavior* dimana Ketegasan Sanksi Pajak merupakan bagian dari faktor *control beliefs* yaitu keyakinan/persepsi individu tentang keberadaan hal-hal yang mempengaruhi (mendukung atau menghambat) perilaku yang membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), berkaitan dengan sanksi perpajakan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

4. Pengaruh Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepercayaan Publik memiliki tikit signifikansi sebesar 0,041 kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Publik Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Penelitian ini dilakukan berdasarkan dengan teori *planned behavior* dimana Kepercayaan Publik merupakan bagian dari faktor *control beliefs* yang merupakan keyakinan/persepsi individu tentang keberadaan hal-hal yang mempengaruhi (mendukung atau menghambat) perilaku yang membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), berkaitan dengan Kepercayaan Publik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan aparatuer perpajakan ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dari penelitian ini maka dapat disimpulkan:

1. Pemahaman Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
3. Ketegasan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
4. Kepercayaan Publik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
5. Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Tingkat signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Wajib pajak harus memahami bahwa sebagai warga negara yang baik membayar pajak merupakan suatu kewajiban. Wajib pajak harus paham mengenai peraturan, sanksi, tata cara perpajakan supaya semakin patuh dalam membayar pajak. Untuk mengantisipasi rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan, maka fiskus perlu memberikan penyuluhan kepada wajib pajak lebih lanjut agar wajib pajak memahami perpajakan. Selain memberikan penyuluhan, fiskus juga harus komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik dan menyeluruh, agar wajib pajak merasa nyaman. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah

penerapan sanksi perpajakan yang harus tegas dan berjalan dengan baik, dimana fiskus harus memberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada setiap pelanggaran yang terjadi tanpa pandang bulu, karena hal tersebut akan membuat publik mempunyai kepercayaan kepada sistem dan aparat perpajakan.

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti selanjutnya harus mempertimbangkan waktu penelitian, guna menyerap lebih banyak responden sehingga hasil penelitian bisa mencakup secara menyeluruh auditor yang ada di KPP Pratama Jakarta Koja. Penelitian harus lebih memperhatikan faktor diluar penelitian ini, guna melihat faktor-faktor lain yang mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR PUSTAKA

Alfia, A., & Rochmawati, R. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 11(09).

Arifkunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Darmawan, I. W., & Wirasedana, I. W. P. (2022). *Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi, 32(7), 1757-1770.
<https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i07>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasymi, M. (2022). *Literature Review Terhadap Kewajiban Moral, Kesadaran, Pengetahuan, Dimensi Keadilan, Ketegasan Sanksi Dan Pelayanan Pajak Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap), 5(2), 247-273.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Jakarta.: Salemba Empat.

Paot, N. B. (2022). *Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul)*. Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis, 2(1), 27-37.

Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. E-Jurnal Akuntansi, 30(6), 1458.

Permana, M. I., & Zahroh, F. (2022). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 4(12), 5432-5443.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta dilindungi Undang-undang
 © Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Putri, G. S., & Sari, Y. (2019). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.

Resmi Siti. (2014). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 8 buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Resmi Siti. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 9 buku 1. Jakarta: Salemba Empat

Sadiyan, H. H., Putra, R. N. A., & Nugroho, M. R. (2021). *Theory of attribution dan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19*. Scientax, 3(1), 51-69.

Sandra A., & Chandra, C. (2021). *Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan*. Jurnal Online Insan Akuntan, 5(2), 153-168.

Sandra A., & Susilawati, E. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di Kecamatan Pulo Gadung*. Jurnal Akuntansi, 6(1).

Sapriadi, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Jurnal Akuntansi. Vol 1 No. 1

Siti Kurnia Rahayu, (2010). *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.

Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Zulkarnain, Z., & Iskandar, E. A. (2019). *Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pengetahuan Perpajakan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah*. Cakrawala Repositori IMWI, 2(1), 87-99.

Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : Theresia Natalia Arindi

NIM : 32219067 Tanggal Sidang : 14 September 2023

Judul Karya Akhir : DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KPP PRATAMA JAKARTA KOJA

Jakarta, 29 September 2023

Mahasiswa / I



Theresia Natalia Arindi

Pembimbing



Amelia Sandra, S.E., Ak., M.Si., M.Ak.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pelutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pelutipan tidak menimbulkan kepentingan yang wajar IBIKKG

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.