

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Satu Padang)

Muthia Shinta, Popi Fauziati

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

E-mail : [muthiashinta2@gmail.com](mailto:muthiashinta2@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di KPP Pratama Padang satu yang berjumlah 285.461 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan jumlah sampel yang dipergunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian di temukan 1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) Lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 5) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 6) Kewajiban moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 7) Persepsi kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci :** *Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Persepsi Kontrol Perilaku, Kepatuhan Wajib Pajak*

## PENDAHULUAN

Sumber penerimaan Negara terbesar berasal dari Pajak dan dipungut oleh pemerintah untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah sebagai sebuah proses untuk mengubah suatu keadaan menjadi lebih baik dari sebelumnya atau meningkatkan kualitas suatu keadaan menjadi kualitas yang lebih baik (Kementerian Keuangan, 2016).

Dalam mencapai target pajak yang ditetapkan dalam APBN ada berbagai kendala yang dapat menghambat pengumpulan pajak. Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (Christia & Jenni, 2020). Menurut (Ayu dan Sari, 2017) banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi hal yang menakutkan bagi mereka sehingga mereka tidak mau membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor menyebutkan bahwa telah tercatat total wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan mencapai 17,35 juta wajib pajak rasio kepatuhan formal per 30 april

2022 telah mencapai 68.46%. Hasil tersebut belum sesuai dengan ekspektasi Dirjen Pajak. Otoritas pajak sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal ditahun ini mencapai 80% dengan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 11,87 juta SPT. (<https://www.pajakku.com> Diakses pada Mei 2022).

Fenomena kepatuhan wajib pajak jelas terlihat pada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Padang Satu mengalami peningkatan setiap tahun dari 2018-2022 sedangkan tingkatan kepatuhan wajib pajaknya mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2022 dari 60% menjadi 21%. Dari data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkatan kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Jika dilihat dari tabel tersebut, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT masih lemah. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak yang masih rendah harus di tingkatkan. Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah diduga disebabkan beberapa faktor yaitu pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan persepsi control perilaku yang mungkin belum berjalan dan diterapkan secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi dan hasil dari setiap tingkah laku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1991)

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Satu Padang. Sampel dari penelitian ini adalah 100 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling Desain*.

Variabel pada penelitian ini diukur menggunakan skala likert yang memiliki 5 pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (Direktorat Jenderal Pajak, 2007), kepatuhan terhadap peraturan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepastian penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian Julliani, J., & Sumarta, R. (2021). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak dilakukan.
2. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Wajib pajak menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar.
4. Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

5. Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)
6. Wajib pajak membayar pajak sesuai tarif yang dibebankan.
7. Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses wajib pajak dalam memahami dan mengetahui tentang perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan (Gukguk, 2021). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila saya mematuhi perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib pajak harus menyerahkan SPOP nya selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal diterimanya SPOP.
3. Pajak terutang harus dilunasi selambat-lambatnya 6 bulan sejak diterimanya surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) oleh wajib pajak.
4. Pajak yang terutang pada saat jatuh tempo tidak dibayar akan dikenakan denda administrasi sebesar 2% sebulan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana dari dalam diri wajib pajak muncul kerelaan untuk membayar kewajiban perpajakannya secara ikhlas (Julliani, J., & Sumarta, R. (2021). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Pajak adalah sumber dana terbesar bagi negara.
2. Pajak memiliki fungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial maupun ekonomi, pajak sebagai sumber dana untuk pembiayaan pembangunan, pajak merupakan alat pemerataan pendapatan.
3. Kesadaran wajib pajak bahwa melakukan kepatuhan pajak berarti berpartisipasi dalam penyelenggaraan negara.
4. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak tepat waktu tanpa pengaruh orang lain dan sadar bahwa pajak digunakan untuk pembangunan sarana publik.
5. Dalam kondisi keuangan seperti apapun wajib pajak akan tetap membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
6. Saya tidak akan mencurangi formulir, saya akan mengisi sesuai dengan penghasilan yang saya hasilkan.

Sanksi perpajakan yaitu hukuman yang diberikan pada wajib pajak akibat tidak mematuhi peraturan perpajakan baik secara sengaja maupun tidak sengaja dan juga merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2018). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Sanksi pajak akan diterima wajib pajak apabila terlambat atau tidak memenuhi kewajiban pajaknya.
2. Wajib pajak akan diberi sanksi jika menyembunyikan objek pajaknya.
3. Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila tidak membayar atau kurang membayar pajak terutang ketika telah jatuh tempo.
4. Wajib pajak akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan.
5. Wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Lingkungan wajib pajak merupakan kondisi atau sesuatu yang ada disekitar wajib pajak dimana lingkungan tersebut memiliki peran atau pengaruh tertentu terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Gehisy, 2022). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Saya akan tetap membayar pajak walaupun masyarakat sekitar saya tidak bayar pajak.
2. Masyarakat di sekitar rumah saya telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar.
3. Saya pernah mendapatkan sosialisasi pajak dari kantor pajak setempat.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan sendiri pada dalam sektor perpajakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia.
2. Kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan

pelayanan dengan tanggap. Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya pajak dalam memberikan informasi perpajakan.

4. Kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

Kewajiban moral merupakan moral individu yang kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, persepsi kontrol perilaku namun dimiliki oleh seseorang, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Rianty & Syahputepa, 2020).. Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah

1. sebagai berikut: Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab kita bersama.
2. Ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya.
3. Ada perasaan bersalah dalam diri wajib pajak jika melakukan penggelapan pajak.
4. Wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela.
5. Ada perasaan bersalah dalam diri wajib pajak jika tidak membayar pajak.
6. Wajib pajak melaporkan pajak dengan benar.

Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) merupakan persepsi yang dimiliki individu akan kemudahan atau kesulitan terhadap kesanggupannya dalam melaksanakan sebuah perilaku (Ajzen, 1991). Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Saya tidak merasa kesulitan dalam mengisi SPT.
2. Saya merasa percaya diri untuk melakukan kepatuhan pajak.
3. Saya merasa mampu secara finansial untuk membayar pajak.
4. Saya merasa mampu untuk mengambil keputusan kepatuhan pajak.

## Hasil Penelitian

Tabel 4.11

Hasil Uji Hipotesis Statistik Data SPSS 23

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig	Alpha	ket
(Constant)	3,040			
Pemahaman wajib pajak	0,304	0,000	0,05	H <sub>1</sub> Diterima
Kesadaran wajib pajak	0,063	0,352	0,05	H <sub>2</sub> Ditolak
Sanksi perpajakan	0,165	0,544	0,05	H <sub>3</sub> Ditolak
Lingkungan wajib pajak	0,602	0,001	0,05	H <sub>4</sub> Diterima
Kualitas pelayanan	0,099	0,732	0,05	H <sub>5</sub> Ditolak
Kewajiban moral	0,078	0,408	0,05	H <sub>6</sub> Ditolak
Persepsi kontrol perilaku	0,275	0,020	0,05	H <sub>7</sub> Diterima

Dari Proses Pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti yang terlihat pada persamaan regresi linear berganda berikut ini :

$$Y = 3,040 + 0,304 X_1 + 0,063X_2 + 0,165X_3 + 0,602 X_4 + 0,099 X_5 + 0,078X_6 + 0,275 X_7 + e$$

Berdasarkan hasil analisis yang terangkum pada Tabel 4.11 diperoleh nilai koefisien regresi pemahaman wajib pajak (X<sub>1</sub>) sebesar 0,304 dan nilai signifikansi 0,000 (sig < 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di terima sehingga dapat dikatakan pemahaman wajib pajak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X<sub>2</sub>) sebesar 0,063 dan nilai signifikansi 0,352 (sig > 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di tolak sehingga dapat dikatakan kesadaran wajib pajak tidak terpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel Sanksi perpajakan (X<sub>3</sub>) bahwa hipotesis di tolak sehingga dapat dikatakan Sanksi Perpajakan tidak terpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. nilai koefisien regresi

Sanksi Perpajakan sebesar 0,165 dan nilai signifikansi 0,544 (sig > 0,05).

Variabel lingkungan wajib pajak (X<sub>4</sub>) diperoleh nilai koefisien regresi lingkungan wajib pajak sebesar 0,602 dan nilai signifikansi 0,001 (sig < 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di terima sehingga dapat dikatakan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kualitas Pelayanan diperoleh nilai koefisien regresi Kualitas pelayanan sebesar 0,099 dan nilai signifikansi 0,732 (sig > 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di tolak sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan tidak terpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kewajiban moral diperoleh nilai koefisien regresi Kewajiban Moral sebesar 0,078 dan nilai signifikansi 0,408 (sig > 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di tolak sehingga dapat dikatakan kewajiban moral tidak terpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel persepsi kontrol perilakudiperoleh nilai koefisien regresi persepsi kontrol perilaku sebesar 0,275 dan nilai signifikansi 0,020 (sig < 0,05). Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hipotesis di terima sehingga dapat dikatakan persepsi kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Persepsi Kontrol Perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan Pelayanan, Kewajiban Moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Tagliche Praxis*, 50(1), 179–211.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). PENGARUH TAX AMNESTY, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2).
- B. Ilyas, W. dan R. B. (2019). *Hukum Pajak. Edisi*

- Enam. Salemba empat.
- Departemen Keuangan RI. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2007/192~pmk.03~2007per.htm>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2007). *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan*.
- Ghesiyah, G. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 10, No.1, 165-178
- Gukguk, E. sanny R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 284–294.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang ). *Thesis, Universitas Diponegoro*, 86.
- Julliani, J., & Sumarta, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1), 65–76. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>
- Kementerian Keuangan. (2016). Wawancara Eksklusif Menteri Keuangan Tentang Tax Amnesty. <https://www.kemenkeu.go.id/>
- Siregar. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap KEepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). *Skripsi , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Undang RI Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.). *Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.