

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA GIANYAR

Putu Novia Hapsari Ardianti^{1*}, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra², Galuh Arya Anisca Utamidewi³

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Jl. Kamboja No. 11A, Denpasar 80233, Indonesia

Email:¹noviahapsari@unmas.ac.id,²kusumamahaputra1967@gmail.com,³galuharya58@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Artikel Info

Diterima : 27-02-2023 Direvisi : 17-05-2023 Disetujui: 25-05-2023 Publikasi : 31-05-2023

Kata Kunci:

Pajak,
Kepatuhan
Wajib Pajak,
Wajib Pajak
Badan

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak pemegang peranan penting guna mewujudkan penerimaan pajak sesuai target. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan serta ketaatan wajib pajak melakukan hak dan kewajibannya untuk melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan aturan dan undang-undang mengenai perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Persepsi dan Efektivitas Sistem Pelaporan dan pembayaran, Pemeriksaan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Sebanyak 10.414 wajib pajak badan menjadi populasi dalam penelitian ini, dan ditetapkan 100 responden yang terpilih menjadi sampel dengan metode accidental sampling. Uji data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Persepsi Efektivitas Sistem Pelaporan dan pembayaran memberi pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, namun Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak ternyata tidak mampu mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Implikasi penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar, dan menjadi referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Keywords:

Tax,
Taxpayers
Compliance,
Corporate
Taxpayers

Factors That Influence On Corporate Taxpayer Compliance at KPP Pratama Gianyar

Abstract

Taxpayer compliance plays an important role in realizing tax revenue according to the target. Compliance of a taxpayer, namely compliance and obedience of taxpayers to carry out their rights and obligations to report and pay taxes in accordance with the rules and laws regarding taxation. The purpose of this research is to find out how the influence of Fiscal Services, Tax Socialization, Perception and Effectiveness of the Tax System, Tax Inspection, and Compulsory Awareness Tax on Corporate Taxpayer Compliance at KPP Pratama Gianyar. A total of 10,414 corporate taxpayers became the population in this study, and 100 respondents were selected as samples using the accidental sampling method. Test the data using multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that tax authorities, socialization of taxation, and perceptions of the effectiveness of the taxation system have a positive influence on taxpayer compliance, but tax audits and taxpayer awareness are incapable of influencing taxpayer compliance. The implications of this research are expected to be a material consideration in increasing taxpayer compliance at KPP Pratama Gianyar, and become a reference in the development of further research.

How to cite :

Ardianti, P. N. H., Mahaputra, I. N. K. A., & Utamidewi, G. A. A. (2023). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Gianyar. *JRAMB*, 9(1), 72-81. doi: <https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3230>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pemegang peranan penting dalam suatu negara. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau



: <https://doi.org/10.26486/jramb.v9i1.3230>

URL : <https://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/akuntansi/index>

Email : jramb@mercubuana-yogya.ac.id

negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Lado & Budiantara, 2018). Wajib Pajak adalah orang pribadi, badan hukum, dan badan hukum lainnya yang memenuhi syarat subjektif, antara lain bertempat tinggal di Indonesia atau bertempat tinggal tetap. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang mampu memenuhi tanggung jawab pajak mereka dengan cara yang mematuhi hukum dan aturan tanpa diperiksa atau diselidiki khusus, keterangan dan penegakan sanksi baik dalam masalah hukum maupun administrasi. Kabupaten Gianyar, Bangli, Klungkung, dan Karangasem, dinaungi oleh KPP Pratama Gianyar, instansi vertikal Kanwil DJP Bali (Kesumasari, 2018). KPP Pratama Gianyar memiliki tanggung jawab terkait pemungutan pajak untuk melayani wajib pajak. Berikut informasi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar tahun 2017-2021.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar Tahun 2017-2021

| Tahun | Wajib Pajak Terdaftar (orang) | Wajib Pajak Lapor (orang) | Tingkat Kepatuhan (%) |
|-------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 2017 | 6,916 | 3,342 | 48.32% |
| 2018 | 7,516 | 3,625 | 48.23% |
| 2019 | 8,343 | 3,932 | 47.13% |
| 2020 | 9,386 | 4,141 | 44.12% |
| 2021 | 10,414 | 4,407 | 42.32% |

Sumber : KPP Pratama Gianyar (2022)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa dari tahun 2017 hingga 2021 jumlah wajin pajak terdaftar terus mengalami peningkatan, namun justru terjadi penurunan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 48.32%, kemudian pada tahun 2018 menurun menjadi 48.23%. Tahun 2019 kembali mengalami penurunan dan mencapai 47.13%. Pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 44.12% dan hingga tahun 2021 penurunan mencapai 42.32%. Kepatuhan pajak adalah Wajib Pajak yang memiliki kesanggupan dalam menaati kewajiban pajaknya menurut ketentuan yang berjalan tanpa wajib dilakukan pemeriksaan, penyelidikan seksama, teguran dan pelaksanaan sanksi baik dalam hal hukum maupun administrasi (Chrisnata, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak sebuah faktor penting sebagai langkah merealisasikan penerimaan pajak untuk menggapai harapan yang telah ditetapkan. Kepatuhan membayar Wajib Pajak dijelaskan suatu harus patuhnya Wajib Pajak pada hak dan kewajiban membayar pajak sesuai pada peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Gita, 2021).

Dilihat dari data kepatuhan wajib pajak, angka kepatuhan KPP Gianyar terus mengalami penurunan dan adanya *gap research* dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Gianyar. Faktor internal, datang dari diri dan pribadi wajib pajak itu sendiri yaitu Persepsi Terhadap Efektivitas Sistem Pelaporan dan pembayaran; Kesadaran Wajib Pajak, dimana wajib pajak dengan persepsi dan kesadarannya sendiri menentukan perilaku patuhnya. Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, dimana ini adalah upaya yang dilakukan oleh KPP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mertayasa (2021), memperoleh hasil kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian As'ari (2018), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian Siahaan (2018), bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditemukan pula pada variabel lainnya, penelitian Handayani (2019), menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan memperoleh hasil pengaruh positif, sedangkan sebaliknya penelitian Nugrahanto (2019), menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori Kepatuhan (*Compliance theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjadi pendorong bagi seseorang untuk lebih patuh, sama seperti wajib pajak berusaha memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak tepat waktu. Pembayaran pajak secara tepat waktu menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena wajib pajak tidak dikenakan sanksi serta akan dapat membantu negara didalam memenuhi kewajibannya dimana sebagai upaya meningkatkan pembangunan infrastruktur dalam pelayanan publik (Fatmawati, 2022). Teori kepatuhan relevan dengan kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan pajak memiliki arti tanggung jawab wajib pajak melaksanakan kewajiban dan haknya (Indrayani, 2022).

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang berkaitan dengan perilaku manusia serta keyakinan jika subjek berada dalam kendali individu. Menurut teori ini, Wajib Pajak harus mempertimbangkan kontribusi dan akibat dari setiap perilaku pajak saat membayar untuk mengurangi atau menghilangkan kewajiban perpajakannya. Informasi dari luar akan dipertimbang kembali oleh Wajib Pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak akan dipengaruhi beberapa faktor yang mempengaruhinya (Ramadania, 2022). Faktor luar maupun dalam dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Theory of Planned Behavior* adalah teori yang menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan seseorang atau individu, sehingga teori ini relevan dalam memaparkan bahwa variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak dapat menjadi faktor yang akan mempengaruhi atau sebagai penentu perilaku wajib pajak dalam kepatuhan perpajakannya. Setelah itu wajib pajak akan termotivasi serta mempunyai niat untuk bayar pajaknya (Ekaputra, 2022).

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Persepsi dan Efektivitas Sistem Pelaporan dan pembayaran, Pemeriksaan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Melalui penelitian ini akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam pembayaran pajak serta kendala yang dihadapi oleh wajib pajak badan dalam pembayaran pajak yang bisa mempengaruhi kepatuhan dalam pembayaran pajak. Penelitian yang telah dilaksanakan diharapkan dapat berkontribusi dan menjadi perhatian KPP Gianyar untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam rangka memfasilitasi kelancaran pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak tanpa mengabaikan unsur-unsur yang tidak ada hubungannya dengan kepatuhan. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak memegang peranan penting untuk mewujudkan penerimaan pajak yang sesuai dengan target. Serta hasil penelitian digunakan bahan referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan fiskus. Staf pajak harus memberikan pelayanan fiskal yang profesional, jujur, dan bertanggung jawab (Saputra, 2022). *Theory Planned Behavior* menyatakan bahwa sikap mampu mempengaruhi tindakan seseorang, dimana sikap yang baik dari fiskus ketika memberi pelayanan kepada wajib pajak mampu menciptakan perilaku yang baik pula dari wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya. Penelitian Annisa (2020); Madjojo (2022), menunjukkan dalam penelitiannya, bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah bagaimana hipotesis diletakkan berdasarkan uraian sebelumnya:

H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kegiatan sosialisasi pajak terbagi menjadi kegiatan kepada calon wajib pajak, kegiatan pajak baru, serta kegiatan bagi wajib pajak telah didata atau terdaftar. Kegiatan yang bertujuan untuk mensosialisasikan calon wajib pajak dimaksudkan untuk menginformasikan tentang nilai pajak

dan menarik para penyumbang baru. Penting untuk membantu pembayar pajak baru untuk mengenal dan mematuhi peraturan pajak. Sosialisasi wajib pajak bertujuan agar wajib pajak tetap berkomitmen untuk terus memenuhi komitmennya (Wahyono, 2018). Penelitian Mertayasa (2021); Wahyono (2018) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah hipotesis penelitian berdasarkan uraian sebelumnya:

H2 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi wajib pajak terhadap efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam penentuan perilakunya terhadap kepatuhan pajak. Jika wajib pajak merasa sistem perpajakan yang ada adalah mudah, efisien, terpercaya, handal, dan akurat, dimana uang pajak yang mereka bayarkan benar digunakan dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara, maka wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak. Pembayar pajak dapat lebih termotivasi untuk dilakukan ketika wajib pajak memiliki kesan positif terhadap sistem pelaporan dan pembayaran (Sulistiyanti, 2022). Penelitian Pangesti (2019) dan Ramadania (2021), menunjukkan bahwa persepsi efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah bagaimana hipotesis diletakkan berdasarkan uraian sebelumnya:

H3 : Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Undang-undang memperbolehkan Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan proses pemeriksaan kepatuhan setiap Wajib Pajak. Tujuannya yaitu untuk mengetahui wajib pajak telah secara akurat menyatakan kewajibannya dan memenuhi semua persyaratan pajak lainnya (Yogantara, 2021). Dengan adanya pemeriksaan pajak, memberikan isyarat kepada wajib pajak bahwa kegiatan perpajakan adalah hal yang serius dan penting untuk dilakukan. Wahyono (2018) dan Ramadania (2021), menunjukkan dalam penelitiannya, pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah bagaimana hipotesis diletakkan berdasarkan uraian sebelumnya:

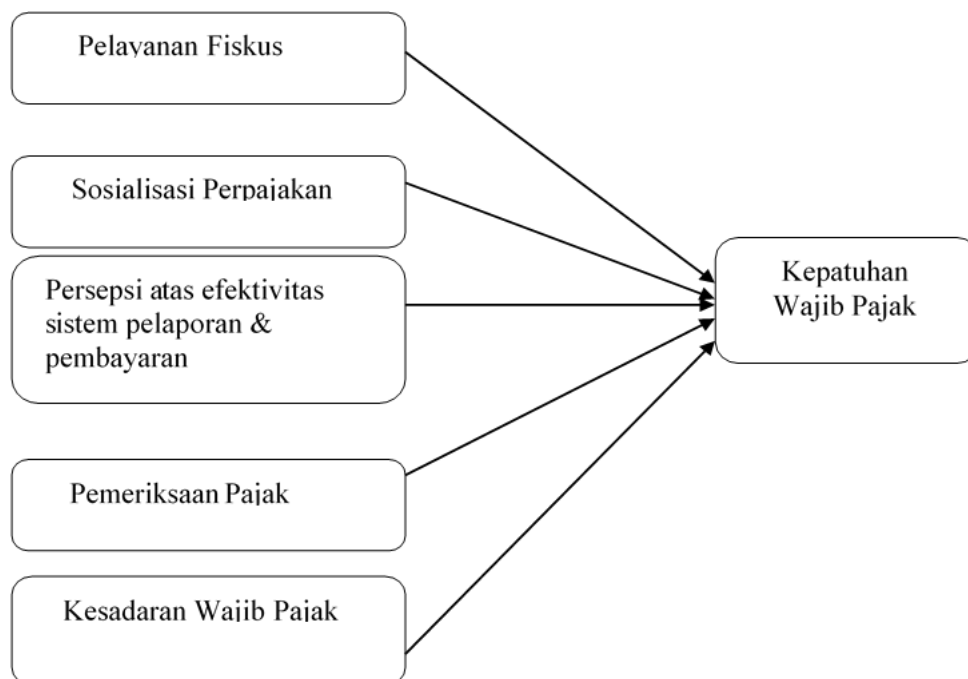
H4 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mengacu pada pengetahuan, pemahannya wajib pajak, dan pelaksanaan ketentuan pajak secara sukarela oleh Wajib Pajak. Kesadaran pajak, khususnya kemauan untuk membayar pajak dan mendukung pemerintah dalam usahanya membangun bangsa (Meidiyustiani, 2022). Penelitian Mertayasa (2021) dan Ramadania (2021), menunjukkan dalam penelitiannya, kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar dan melaporkan pajak, maka meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Berikut ini adalah bagaimana hipotesis diletakkan berdasarkan uraian sebelumnya:

H5 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berikut disajikan kerangka pemikiran penelitian :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar terletak di Jalan By Pass Dharma Giri, Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali. Skor kuesioner disebar dengan menggunakan skala likert tentang variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jumlah populasi 10.414 yang terdiri dari wajib pajak di KPP Pratama Gianyar. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan memperoleh 100 wajib pajak sebagai sampel, dengan menggunakan metode penentuan sampel *accidental sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini merupakan Analisis regresi linier berganda.

Otoritas pajak membantu dalam persiapan atau pengelolaan semua kebutuhan wajib pajak dikenal dengan pemberian jasa fiskal. Kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak sangat dipengaruhi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh fiskus. Indikator pelayanan fiskus yaitu: Keandalan, Jaminan, Responsif, Empati, serta Berwujud (Wibisono, 2020). Tiga bidang konsentrasi inisiatif sosialisasi perpajakan diantaranya sosialisasi untuk calon wajib pajak, sosialisasi pajak yang baru, serta sosialisasi kepada wajib pajak terdata. Indikator sosialisasi perpajakan yaitu: sosialisasi, cara menyosialisasi, serta media yang dipakai (Risky, 2019). Wajib pajak lebih cenderung membayar bagian pajak yang adil ketika kesan mereka positif, tetapi kebalikannya berlaku ketika mereka tidak menguntungkan. Indikator persepsi atas efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran yaitu : bayar pajak menggunakan *e-banking* mudah, Pelaporan SPT menggunakan *e-SPT* dan *e-filing* hemat waktu dan tenaga, pembaruan peraturan pajak secara online mudah, Dengan *e-registration* mudah mendapatkan NPWP; Penyampaian SPT menggunakan drop box bisa dilakukan dimana dan kapan saja (Sulistiyanti, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak diberikan kewenangan oleh Undang-Undang untuk menjalankan tugas memantau kepatuhan setiap wajib pajak. Indikator pemeriksaan pajak yaitu : Pemeriksaaan pajak digunakan menyatakan seberapa patuh dalam menjalankan kewajiban pajak, Pemeriksaan khusus penting dilaksanakan pada kasus pajak, Pemeriksaan mendorong wajib pajak jujur, Pemeriksaan rutin sebagai pengawasan pada wajib pajak (Fhyel, 2018). Wajib pajak lebih cenderung membayar bagian pajak yang adil ketika kesan mereka positif, tetapi kebalikannya

berlaku ketika mereka tidak menguntungkan. Indikator kesadaran wajib pajakyaitu : Wajib Pajak melakukan perhitungan secara mandiri, Wajib Pajak membayar pajak serta melaporkan sesuai waktu yang telah ditetapkan, Wajib Pajak membayar pajak sesuai peraturan pajak yang berlaku, Wajib Pajak menjalankan peraturan pajak yang berlaku dan berjalan (Jannah, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak penting pada perpajakan agar sesuai harapan yang telah ditetapkan. Indikator kepatuhan wajib pajak yaitu Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan dan daftar pajak, Kepatuhan laporan kembali surat pemberitahuan, Kepatuhan dalam perhitungan serta pembayaran pajak terutang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil analisis masing-masing variabel menyatakan nilai korelasi pearson positif lebih besar dari r-tabel atau 0,30, menunjukkan bahwa variabel berbentuk pernyataan praktis digunakan karena telah tervalidasi dan sesuai dengan validasi data. Setiap variabel, secara khusus, dapat dikatakan berdasarkan temuan analisis. Nilai *alpha Cronbach* lebih tinggi untuk pelayanan administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, penilaian efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Sebesar 0,70 maka dikatakan bahwa semua variabel dapat dipercaya. Data dari model regresi dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut karena menurut hasil pengujian nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* sebesar 0,058 dan tingkat signifikansi 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat dikatakan bahwa model regresi yang dihasilkan tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas karena nilai tolerance untuk semua variabel bebas lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Berdasarkan temuan uji heteroskedastisitas, variabel independent tidak berpengaruh terhadap residual absolut, yang dinyatakan dengan nilai signifikansi masing-masing 77 variabel yang diteliti lebih besar dari 0,05. Hasilnya, model yang dikembangkan tidak memiliki tanda-tanda heteroskedastisitas maka layak untuk dipakai.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 13,015 | 2,563 | | 5,079 | ,000 |
| | PF | ,414 | ,116 | ,337 | 3,581 | ,001 |
| | SoP | ,718 | ,147 | ,599 | 4,888 | ,000 |
| | PAESP | ,348 | ,144 | ,231 | 2,409 | ,018 |
| | PP | -,288 | ,246 | -,148 | -1,171 | ,244 |
| | KesWP | -,190 | ,238 | -,112 | -,801 | ,425 |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : Data diolah (2022)

Persamaan regresi dibuat dengan menggunakan temuan analisis regresi linier berganda di atas:

$$KWP = 13,015 + 0,414PF + 0,718SP + 0,348PAESP - 0,288PP - 0,190KSWP$$

Uji Hipotesis (Uji t)

1. Pelayanan Fiskus. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki *standardized coefficients beta* sebesar 0,414 serta t-hitung senilai 3,581 pada tingkat signifikansi 0,001 dinyatakan nilai dibawah dari 0,05 artinya pelayanan kantor pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H1 diterima.
2. Sosialisasi Perpajakan. Hasil uji menyatakan variabel tersebut memiliki *standardized*

coefficients beta sebesar 0,718 serta *t*-hitung senilai 4,888 pada tingkat signifikansi 0,000 dinyatakan nilai dibawah dari 0,05 artinya sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H2 diterima.

3. Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran. Hasil uji menyatakan variabel tersebut memiliki nilai *standardized coefficients beta* senilai 0,348 serta *t*-hitung senilai 2,409 pada tingkat signifikansi 0,000 dinyatakan nilai dibawah dari 0,018 artinya persepsi atas efektivitas sistem Pelaporan dan Pembayaran secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H3 diterima.
4. Pemeriksaan Pajak. Hasil uji menyatakan variabel tersebut memiliki nilai *standardized coefficients beta* sebesar -0,288 serta *t*-hitung senilai -1,171 pada tingkat signifikansi 0,244 dinyatakan nilai diatas dari 0,05 artinya pemeriksaan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H4 ditolak.
5. Kesadaran Wajib Pajak. Hasil uji menunjukkan variabel tersebut memiliki nilai *standardized coefficients beta* sebesar -0,190 serta *t*-hitung senilai -0,801 pada tingkat signifikansi 0,425 dinyatakan nilai diatas dari 0,05 artinya kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H5 ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan TPB yang menyatakan bahwa sikap dan keyakinan normatif mempengaruhi perilaku individu. Pelayanan baik yang diberikan oleh fiskus akan memudahkan dan membantu wajib pajak dalam upaya memenuhi kewajibannya, sehingga wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak. Dari sini, disimpulkan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan cara yang menguntungkan. Hasil penelitian ini didorong oleh penelitian sebelumnya Annisa (2020) dan Madjojo (2022), dimana pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Menurut teori kepatuhan, wajib pajak didorong untuk mematuhi peraturan perpajakan jika pemerintah secara teratur member sosialisasi pajak. Asosiasi pajak dapat mengembangkan peraturan pajak yang sejalan dengan undang-undang dan peraturan untuk menginspirasi orang untuk membayar pajak dengan menggunakan teori perilaku terencana dari sudut pandang keyakinan normatif untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didorong penelitian sebelumnya oleh Mertayasa (2021) dan Wahyono (2018) dimana sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Pelaporan dan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut hasil pengujian, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi atas efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran. Ketika pembayar pajak tidak terlibat dalam sistem yang kompleks, teori kepatuhan signifikan terhadap persepsi efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran. Semakin efektif Sistem Pelaporan dan pembayaran, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang yang berlaku sekarang. Pengertian keinginan wajib pajak untuk membayar pajak dengan cara tertentu berkaitan dengan kesan mereka terhadap efektivitas Sistem Pelaporan dan pembayaran (*attempted control behavior*). Seorang wajib pajak lebih mungkin melakukan pembayaran pajak yang terinformasi jika mereka percaya bahwa sistem pajak saat ini akurat, dapat diandalkan, dan dapat dipercaya. Namun, jika sistem perpajakan saat ini kurang memuaskan di mata wajib pajak, hal itu berpotensi berdampak pada pengambilan keputusan wajib pajak. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa persepsi efisiensi sistem pelaporan dan pembayaran mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didorong penelitian

sebelumnya oleh Jaya (2022) dan Pangesti (2019) yang menyatakan dimana persepsi efisiensi sistem pelaporan dan pembayaran berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut hasil pengujian, kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak cenderung lebih banyak dilakukan pada wajib pajak badan, dimana untuk memantau apakah perusahaan-perusahaan sudah memenuhi kewajibannya dan tidak berlaku curang, berbeda halnya dengan wajib pajak orang pribadi, banyak wajib pajak yang menganggap pajak nihil tidak perlu melaporkan pajaknya, sehingga wajib pajak tidak peduli dengan adanya pemeriksaan pajak. Sebagai contoh, penelitian Nugrahanto (2019) Wajib Pajak yang diperiksa dan yang tidak diperiksa ditentukan memiliki derajat kepatuhan yang sama terhadap pemeriksaan khusus dan pemeriksaan biasa. Pemeriksaan aktual terhadap wajib pajak yang telah disiapkan dilakukan selama pemeriksaan rutin. Oleh karena itu, dapat dimengerti mengapa kepatuhan wajib pajak tidak meningkat setelah audit yang sering dilakukan. Hasil penelitian ini didorong penelitian sebelumnya oleh Arifin (2019) dan Nugrahanto (2019) dimana pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut hasil pengujian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Meski secara teoritis wajib pajak yang memiliki kesadaran akan pentingnya pajak akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun kenyataannya kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak ternyata tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Gianyar. Pandemi Covid-19 menjadi salah satu faktor yang telah mempengaruhi pembayaran dan penerimaan pajak, Pemenuhan kebutuhan pokok di tengah pandemi menyebabkan wajib pajak mengabaikan kepatuannya, mereka ingin menggunakan uang mereka untuk menghidupi diri sendiri selama pandemi. Sehingga kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini tidak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Atarwaman (2020) dan Dewi (2022).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan persepsi atas efektivitas sistem pelaporan dan pembayaran memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar, namun pemeriksaan pajak serta kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hal tersebut. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dan metode sampel *accidental sampling*, belum bisa secara pasti menggambarkan keadaan populasi yang sesungguhnya. Keterbatasan lainnya adalah nilai koefisien determinasi yang menyatakan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen serta dipaparkan variabel luar cakupan, seperti beratnya sanksi pajak, pengetahuan seseorang tentang peraturan perpajakan, dan lain-lain. Implikasi dari penelitian ini adalah penelitian dapat digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat kebijakan dan lebih memperhatikan pelayanan dan sosialisasi pajak agar kepatuhan wajib pajak meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Dyas. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Wpb) Koperasi Dalam Membayar Pajak Studi." *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan (Jabk)* 7(1):13–21.
- Arifin, Syamsul Bahri, and Indra Syafii. 2019. "Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia." *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi* 5(1):9. doi: 10.31289/jab.v5i1.1979.

- As' Ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76
- Atarwaman, R. J. 2020. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." 6(1):39-51.
- Baskara Jaya, Muhammad Nur Ramadhani, Siti Aisah Bauw, and Danny E. Waimbo. 2022. "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Wilayah KPP Pratama Biak Numfor)." *Lensa Ekonomi* 16(01):52. doi: 10.30862/lensa.v16i01.216.
- Chrisnata, Michael Alfa, and Arif Nugroho Rachman. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Truk Dan Bus." 20(1):105-23.
- Dewi, Dewa Ayu Rindya Kartika, I. Gede Cahyadi Putra, and Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan , Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Klungkung." *Jurnal Kharisma* 4(2):371-86.
- Ekaputra, Aditiyanto, Triyono Triyono, and Fatchan Achyani. 2022. "Meminimalisasi Penggelapan Pajak Melalui Optimalisasi Kesadaran Perilaku Wajib Pajak Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 10(1):198-206. doi: 10.37676/ekombis.v10i1.1761.
- Emily Ramadania, Wahyu Ari Andriyanto, and Ratna Hindria Dyah Pita Sari. 2020. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Depok Sawangan." *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2(1):744-61.
- Fatmawati, Safina, and Suyatmin Waskito Adi. 2022. "Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta)." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11(1):883-90.
- Fhyel, Vygoma Geatara. 2018. "Pengaruh Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan, Pemeriksaan Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Penggelapan Pajak." *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta* 131.
- Gaol, Irma Marupa Lbn. 2022. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Dan Penerapan System E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Karyawan Di PT Delcoprime Prima)." *Global Accounting : Jurnal Akuntansi* vol.1:86-98.
- Gita, Putu Anggi Maysi, Ni Putu Yuria Mendra, and Putu Wenny Saitri. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Di KPP Madya Denpasar." 13(1):104-16.
- Handayani, T. F. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(12).
- Indrayani, N. M. M., I. N. K. A. Mahaputra, and I. M. Sudiartana. n.d. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." 4(2):115-25.
- Iszanudin, F. P., A. S. Anwar, and S. Aisyah. 2022. "Sistem Self Assesment, Dan Pengetahuan Mekanisme Dalam Pemungutan Wajib Pajak Di Indonesia."
- Jannah, R. M., S. Sissah, and A. Syahrizal. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Layanan Direktorat Jenderal Pajak Online Terhadap Peningkatan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak 2018-2020 (Studi Pada Kantor KPP Pratama Jambi Pelayangan)."
- Lado Osvaldo Yuliano, dan Budiantara, M. 2018. Pengaruh Penerapan System E Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi. *JRAMB Volume 4 Nomor 1, Mei 2018*.

- Madjodjo, Farid, and Ilfan Baharuddin. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM." *Gorontalo Accounting Journal* 5(1):50. doi: 10.32662/gaj.v5i1.1979.
- Meidiyustiani, Rinny, Qodariah Qodariah, and Sekar Sari. 2022. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm." *Jurnal Bina Akuntansi* 9(2):184-97. doi: 10.52859/jba.v9i2.215.
- Mertayasa, I. Wayan, Ni Nengah Seri Ekayani, and L. G. .. Sri Eka Jayanti. 2021. "Pengaruh E-Filing, Sanksi, Kesadaran, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Gianyar." *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa* 2(1):29-34. doi: 10.22225/jraw.2.1.2928.29-34.
- Nugrahanto, Arif, and Soupani Andri Nasution. 2019. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Indonesia." *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)* 1(1):21. doi: 10.31092/jpkn.v1i1.607.
- Pangesti, Dhea Mayang, and Amanita Novi Yushita. 2019. "Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Pada Umkm Sektor Perdagangan Di Kabupaten Klaten)." *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 8(2):166-78. doi: 10.21831/nominal.v8i2.26461.
- Rizky, Muhammad Nur. 2019. "Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* 1-136.
- Saputra, Deni, Rindy Citra Dewi, and Vivi Afriani. 2022. "Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK* 7(2):218-22. doi: 10.35134/jbeupiypk.v7i2.142.
- Sulistiani, Umi, and Irwansyah. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce Di Kalimantan Timur." 1-23.
- Wahyono, Fransiskus Eddy, Sari Rahmawati, Firmansyah Lubis, and Timbul Simanjuntak. 2018. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan." *Forum Ekonomi* 20(2):64-73.
- Wibisono, Inigo Haryo. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ekonomi Perjuangan*.
- Yogantara, Komang Krishna, Gde Herry Sugiarto Asana, and Sarita Vania Clarissa. 2021. "Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Ditinjau Dari Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak." *Jurnal Akuntansi Profesi* 12(2):491. doi: 10.23887/jap.v12i2.41405.