



Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dan Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang

Muhammad Syafriel¹, Mohammad Roziq²

¹Departemen Akuntansi - Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indocakti - Malang – Jawa Timur

²Program Doktor Ilmu Ekonomi, Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila – Jakarta
Email: mohammad.roziq@gmail.com *

How to cite: ... [Filled by Editor]

Article History

Received: ...

Accepted: ...

[Filled by Editor]

DOI: (Filled by editor)

Copyright@year

owned by Author(s).

Published by JIAM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji determinan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pengaruhnya terhadap penerimaan pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang. Faktor-faktor penentu yang digunakan sebagai prediktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditinjau dari perspektif wajib pajak: kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, persepsi tentang kesetaraan dan keadilan, dan biaya kepatuhan; perspektif kantor pelayanan pajak: account representative, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan; dan perspektif regulator pajak: peraturan perpajakan, pemeriksaan pajak dan denda serta sanksi perpajakan. Penelitian ini melibatkan 200 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik convenience sampling. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan program SmartPLS 3.27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persepsi kesetaraan dan keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Biaya kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Denda dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terakhir, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Kota Malang.

Kata kunci: Determinan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Penerimaan Pajak, KPP Pratama Kota Malang

ABSTRACT

This study aims to examine the determinants of personal taxpayer compliance and its effect on income tax revenue at the Malang City Primary Tax Service Office. Determinants used as predictors of personal taxpayer compliance are viewed from the perspective of taxpayers: taxpayer awareness, taxpayer knowledge, perceptions of equality and fairness, and compliance costs; tax service office perspective: account representatives, fiscal service quality, and tax socialization; and the perspective of tax regulators: tax regulations, tax audits and fines and tax sanctions. This study involved 200 personal taxpayers registered at the Malang City Primary Tax Service Office. Sampling was done by convenience sampling technique. Hypothesis testing was carried out using the Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) using SmartPLS 3.27 program. The results showed that taxpayer awareness has a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Taxpayer knowledge has a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Perceptions of equality and fairness have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Obedience costs have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Account representatives have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. The quality of fiscal services has a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Tax socialization has a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Tax regulations have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Tax audits have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Tax fines and sanctions have a positive and significant effect on personal taxpayer compliance. Finally, personal taxpayer compliance has a positive and significant effect on tax revenue at the Malang City Primary Tax Office.

Keywords: Determinants, Personal Taxpayer's Compliance, Tax Revenue, Malang City Primary Tax Office

A. PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan penting dalam perekonomian negara baik negara maju maupun negara berkembang (Syafriel, 2018). Penerimaan pajak oleh pemerintah digunakan untuk membiayai pembangunan. Realisasi target penerimaan pajak dalam beberapa tahun terakhir belum tercapai secara optimal. Salah satu tantangan bagi petugas pajak untuk mencapai target pajak adalah adanya transformasi perpajakan di Indonesia yang semula berbasis official assessment menjadi self-assessment system. Dalam sistem self-assessment, wajib pajak diminta untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajaknya secara mandiri.

Dalam APBN tahun anggaran 2022, pendapatan negara ditargetkan sebesar Rp1.846.136,7 miliar. Target pendapatan negara tahun 2022 tersebut terutama berasal dari penerimaan perpajakan yang diperkirakan mencapai Rp1.510.001,2 miliar. Target

penerimaan perpajakan ini diproyeksikan sejalan dengan pemulihan ekonomi, upaya penguatan sistem perpajakan, dan optimalisasi potensi perpajakan. Sementara itu, PNB dalam APBN tahun anggaran 2022 diperkirakan sebesar Rp335.555,6 miliar utamanya didukung oleh penerimaan dari SDA, penerimaan dari kekayaan negara dipisahkan, dan dukungan dari Badan Layanan Umum (BLU). Selanjutnya, penerimaan hibah diproyeksikan Rp579,9 miliar sesuai dengan hibah terencana pada Kementerian/Lembaga di antaranya untuk mendukung kegiatan pembangunan sistem pedesaan dan perkotaan, keanekaragaman hayati, serta penanganan stunting (Buku Informasi APBN Tahun 2022).

Rasio Kepatuhan Wajib Pajak (WP) pada 2020 meningkat. Jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) yang diterima pada 2020 sebanyak 14,76 juta. Angka ini sebesar 78% dari jumlah WP yang wajib memasukkan SPT, naik dari tahun sebelumnya yang sebesar 73%. Namun demikian, rasio Kepatuhan WP meleset dari yang ditargetkan sebesar 80%. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah faktor kunci sukses sistem perpajakan Self Assesment yang dianut di Indonesia. Untuk meningkatkan kepatuhan WP harus ada penegakan hukum yang jelas. Sayangnya penegakan hukum pajak di Indonesia belum merupakan pilihan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku pihak yang diberi kewenangan melakukan penegakan hukum pajak terutama penegakan hukum pidana pajak. Penegakan hukum pidana pajak dimulai dengan Pemeriksaan Bukti Permulaan (Bukper) atau kalau dalam istilah hukum pidana umum adalah penyelidikan, kemudian penyidikan, dan penuntutan di pengadilan. Menarik untuk dilihat apa yang mempengaruhi penegakan hukum pidana pajak di Indonesia dalam kondisi tingkat kepatuhan perpajakan yang ada (Cahyono & Budiarto, 2020).

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) perspektif: perspektif wajib pajak, perspektif kantor pelayanan pajak dan perspektif regulator pajak. Dalam perspektif wajib pajak, kesadaran, pengetahuan, persepsi kesetaraan dan keadilan dan biaya kepatuhan (compliance cost) diproposisikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian sebelumnya menguji hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak (Ardy, Kristanto, & Damayanti, 2018; Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017; Dharma & Ariyanto, 2014; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Pangkey, Sondakh, & Tirayoh, 2017; Syafriel, 2018), dengan hasil yang bervariasi. Beberapa penelitian lainnya menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak (Ilhamsyah, Maria, & Dewantara, 2016; Rahayu, 2017; Syafriel, 2018; Widowati, 2014). Penelitian lainnya menguji pengaruh persepsi kesetaraan dan keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (Alabede, 2014; Dinku & Alamirew, 2018; Engida & Baisa, 2014; Gerger et al., 2014; James & Alley, 2004; Sania & Yudianto, 2018; Syafriel, 2018). Sedangkan penelitian lainnya menguji pengaruh biaya kepatuhan (compliance cost) terhadap kepatuhan wajib pajak (Savitri & Musfialdy, 2016; Syafriel, 2018).

Dalam perspektif kantor pelayanan pajak, penelitian ini memproposisikan peran akun representatif (account representatives) dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme penyuluhan dan pengawasan wajib pajak. Akun representatif diproposisikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian (Brata et al., 2017; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Syafriel, 2018; Widowati, 2014). Beberapa penelitian juga menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ardy et al., 2018; Dharma & Ariyanto, 2014; Meidawati & Azmi, 2019; Syafriel, 2018; Widowati, 2014).

Dalam tinjauan regulasi perpajakan, beberapa penelitian menghubungkan regulasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak (Ardy et al., 2018; Engida & Baisa, 2014; Meidawati & Azmi, 2019; Sania & Yudianto, 2018; Syafriel, 2018). Beberapa penelitian lainnya menghubungkan audit perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menguji keterkaitan antara denda dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Brata et al., 2017; Ilhamsyah et al., 2016; Istiqomah, 2017; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Prawagis et al., 2016; Rahayu, 2017; Widowati, 2014).

Dalam konteks kepatuhan wajib pajak Ardy, Kristanto, & Damayanti, (2018) meneliti 6 (enam) faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan pendekatan meta-analisis. Syafriel (2018) menguji 9 atribut-atribut kepatuhan wajib pajak terdiri dari

kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, persepsi kesetaraan dan keadilan, biaya kepatuhan (compliance cost), kualitas layanan fiskal, sosialisasi perpajakan, regulasi perpajakan, audit perpajakan, denda dan sanksi perpajakan dengan menggunakan second order confirmatory factor analysis.

Tujuan penelitian ini adalah menguji determinan atau prediktor kepatuhan wajib pajak pribadi dalam perspektif wajib pajak (kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, persepsi kesetaraan dan keadilan, dan biaya kepatuhan); perspektif kantor pelayanan pajak (account representatives, kualitas pelayanan fiskal, dan sosialisasi perpajakan); dan perspektif perpajakan (regulasi perpajakan, audit pajak dan denda dan sanksi) dan dampaknya terhadap penerimaan pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan atau undang-undang perpajakan (Syafriel, 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 74/PMK.03/2012, kriteria kepatuhan wajib pajak meliputi: Pertama, penyampaian surat pemberitahuan tepat waktu untuk semua jenis pajak. Kedua, tidak ada tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah mendapat izin untuk melunasi atau menunda pembayaran pajak. Ketiga, untuk wajib pajak badan laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Keempat, tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dalam sistem *self assessment*, kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting. Rasio kepatuhan dapat diindikasikan oleh kepatuhan dalam menyampaikan SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT dan menyetorkan pajak dan kebenaran dalam menyetorkan kewajiban pajaknya (Simamora & Suryaman, 2015). Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk: menghitung sendiri pajak yang terutang; memperhitungkan sendiri pajak yang terutang; membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan mempertanggung-jawabkan pajak yang terutang. Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak

Determinan Kepatuhan Wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jotopurnomo & Yenni, 2013).

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak mengenai manfaat dan pentingnya pajak bagi pembangunan suatu negara. Menyadari bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak yang bersangkutan (Dewi & Merkusiwati, 2018).

Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak mengacu pada pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan, prosedur, tarif, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan ketentuan perpajakan. Semakin memahami wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan maka semakin besar potensi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Prawagis et al., 2016). Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka (Ilhamsyah et al., 2016).

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017).

Kesetaraan dan Keadilan

Persepsi kesetaraan dan keadilan pajak mengacu pada persepsi wajib pajak mengenai kedudukan wajib pajak dan bagaimana wajib pajak diperlakukan secara adil oleh pemerintah. Engida dan Baisa (2014) mengkategorikan ekuitas dan keadilan pajak sebagai faktor sosial yang perlu diperhatikan dan memiliki relevansi dengan kepatuhan wajib pajak. Di negara-negara berkembang isu kesetaraan dan keadilan pajak telah menjadi menonjol (Syafriel, 2018).

Biaya Kepatuhan

Biaya Kepatuhan Wajib Pajak adalah semua pengeluaran/biaya yang bersedia ditanggung oleh Wajib Pajak terkait dengan kepatuhan perpajakannya atau pemenuhan kewajiban perpajakannya. Savitri dan Musfialdy (2016) menemukan bahwa biaya kepatuhan berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan mengacu pada kesediaan wajib pajak untuk menanggung biaya yang timbul dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan fiskal berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

Account Representatives

Account Representative (AR) adalah jabatan pelaksana pada KPP dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan (Pasal 1 angka 1 PMK 45/2021). Adapun jabatan dan peringkat jabatan bagi AR mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan mengenai jabatan dan peringkat bagi pelaksana di lingkungan Kementerian Keuangan. Sementara itu, jabatan dan peringkat jabatan bagi AR di lingkungan KPP ditetapkan oleh pejabat pimpinan tinggi pratama yang secara administratif membawahi KPP berkenaan untuk dan atas nama pejabat pimpinan tinggi madya. Selain definisi, PMK 45/2021 juga membuat AR kini tidak lagi dibagi menjadi 2 fungsi sebagaimana pada PMK 79/2015. Sebelumnya, berdasarkan PMK 79/2015 AR terdiri atas 2 fungsi, yang meliputi: (i) fungsi pelayanan dan konsultasi; dan (ii) fungsi pengawasan dan penggalan potensi. Penelitian ini memproposisikan *account representatives* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskal

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Jotopurnomo & Yenni, 2013). Pelayanan fiskus dapat diartikan cara atau proses petugas pajak dalam melayani atau membantu, mengurus, dan menyiapkan segala

keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Widowati, 2014). Kualitas pelayanan fiskal mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas pelayanan yang meliputi keramahan, keandalan pelayanan, kecepatan respon yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan publik yang baik membuat wajib pajak tidak segan untuk mengurus pajaknya secara mandiri dan berdampak pada kepatuhan pajak (Syafriel, 2018).

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Widowati, 2014). Sosialisasi perpajakan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memberikan informasi perpajakan kepada wajib pajak. Penyuluhan, konsultasi, dan sosialisasi melalui jaringan internet dan media lainnya diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan terkait dengan kepatuhan wajib pajak (Syafriel, 2018).

Peraturan Perpajakan

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari ditjen pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari official assessment menjadi *self-assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan diadakannya pengampunan pajak (tax amnesty) (Rahayu, 2017).

Audit Perpajakan

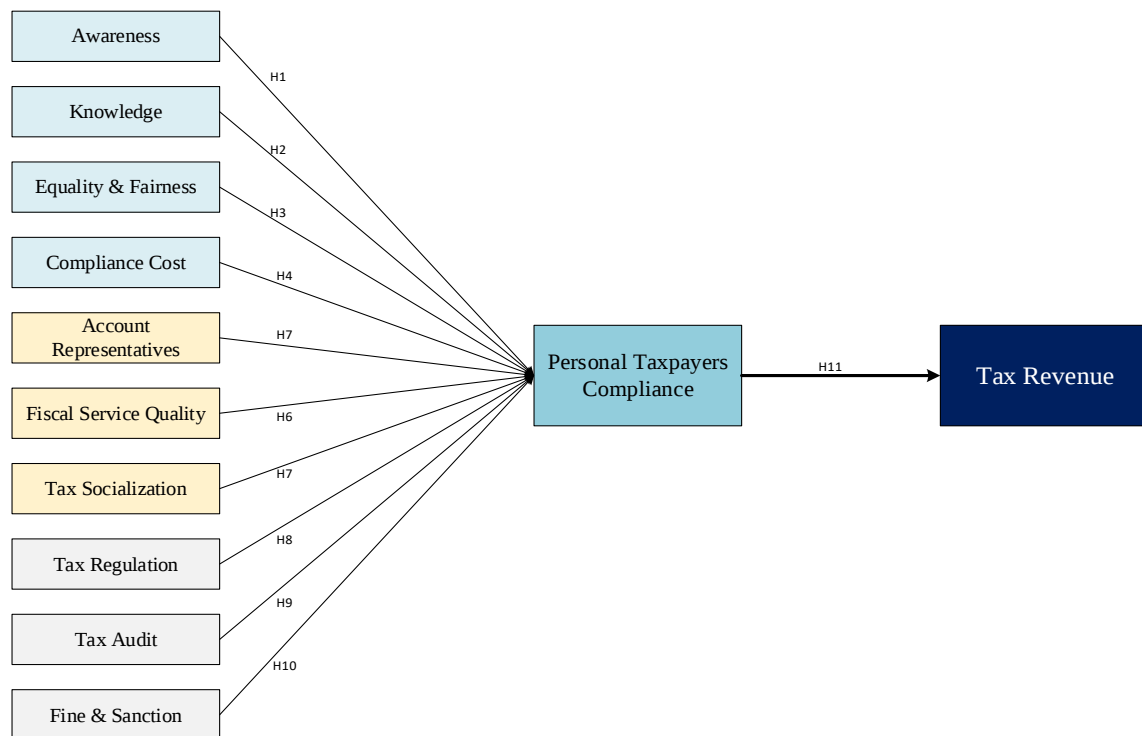
Audit perpajakan (pemeriksaan pajak) adalah serangkaian proses pemeriksaan yang dilakukan oleh pejabat pajak kepada wajib pajak terkait dengan masalah perpajakan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa prosedur dan prosedur perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak memenuhi standar yang berlaku. Penelitian terkait dengan pemeriksaan pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak (Agosto et al., 2017; Alm et al., 2020; Asnawi, 2013; Bangun et al., 2018; Mebratu, 2016; Nugrahanto & Cahyono, 2020; Rahmayanti et al., 2020; Tin, 2017; Waluyo, 2016; Widuri et al., 2019) menunjukkan hasil yang bervariasi, sebagian besar menunjukkan hasil positif dan signifikan.

Denda dan Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak (Widowati, 2014). Pengaruh denda dan sanksi perpajakan (Erani et al., 2016; Ngadiman & Huslin, 2015; Pujiwidodo, 2016; Siamena et al., 2017; Siregar, 2017) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang bervariasi (positif signifikan, tidak berpengaruh, dan ada yang berpengaruh negatif). Hal ini menunjukkan adanya research gap terkait pengaruh audit, denda dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Penelitian ini ditujukan untuk menguji determinan kepatuhan wajib pajak pribadi ditinjau dari wajib pajak (kesadaran, pengetahuan, kesetaraan dan keadilan, biaya kepatuhan); kantor pelayanan pajak (account representatives, kualitas pelayanan fiskal, dan sosialisasi perpajakan); dan regulasi perpajakan (regulasi perpajakan, audit pajak dan denda dan sanksi). Secara grafis kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, hipotesis penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- Hipotesis 1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 2: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 3: Persepsi kesetaraan dan keadilan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 4: Kesiapan membayar biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 5: Account representatives berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 6: Kualitas layanan fiskal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 7: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 8: Regulasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 9: Audit Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 10: Denda dan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.
- Hipotesis 11: Kepatuhan wajib pajak pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan pada KPP Pratama Kota Malang.

C. METODE

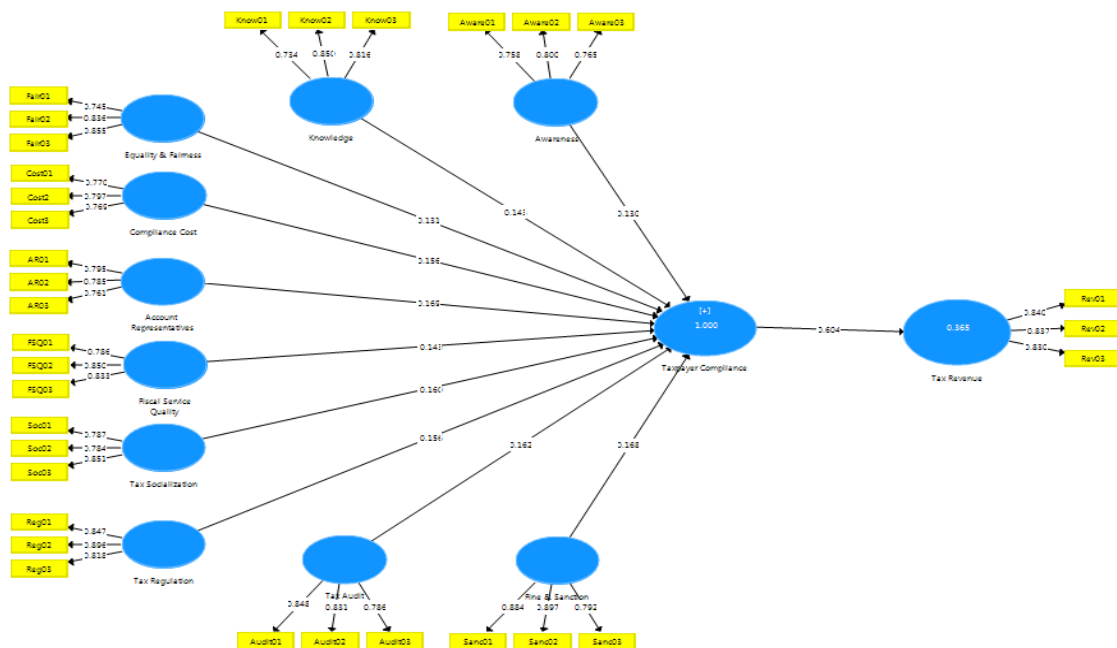
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian merupakan penelitian korelasional dengan pendekatan hypothico-deductive testing (pengujian beberapa hipotesis) yang diajukan dalam penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak yang ada di tiga KPP Pratama yang ada di Jakarta Selatan. Sampel penelitian terdiri dari 200 wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik convenience sampling.

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan tertutup, yang ditujukan untuk mengukur persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Pada setiap variabel dijabarkan menjadi beberapa pernyataan yang menggunakan skala likert, sehingga responden dapat memilih jawaban atas setiap pernyataan yang sesuai dengan apa yang dirasakan (Lampiran 1). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan Program SmartPLS 3,27 (J. Hair Jr et al., 2017; J. F. Hair Jr et al., 2019).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN (Arial, 11, bold, capital)

Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis

Pengujian Model struktural dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model melalui pendekatan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Dalam penelitian ini, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian diuji secara simultan dalam model persamaan struktural. Secara grafis, hasil uji CFA terhadap Model Struktural Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dan Pengaruhnya dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Hasil Estimasi Model PLS dengan Teknik Algorithm

Berdasarkan hasil estimasi model PLS pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 sehingga model PLS memenuhi validitas konvergen. Selain nilai *loading factor* masing-masing indikator, validitas konvergen juga harus dinilai dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing konstruk, seluruh konstruk dalam model PLS dinyatakan telah memenuhi validitas konvergen jika nilai AVE masing-masing konstruk >0,5. Nilai AVE masing-masing konstruk selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Pengukuran *Construct Reliability & Validity*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Account Representatives	0.779	0.780	0.824	0.609
Awareness	0.767	0.769	0.818	0.600
Compliance Cost	0.777	0.776	0.822	0.607
Equality & Fairness	0.745	0.767	0.854	0.662
Fine & Sanction	0.820	0.826	0.894	0.738
Fiscal Service_Quality	0.762	0.764	0.863	0.678
Knowledge	0.723	0.742	0.843	0.642
Tax Audit	0.759	0.762	0.862	0.675
Tax Regulation	0.814	0.820	0.890	0.730
Tax Revenue	0.785	0.788	0.874	0.699
Tax Socialization	0.735	0.747	0.849	0.653
Taxpayer Compliance	0.851	0.854	0.882	0.528

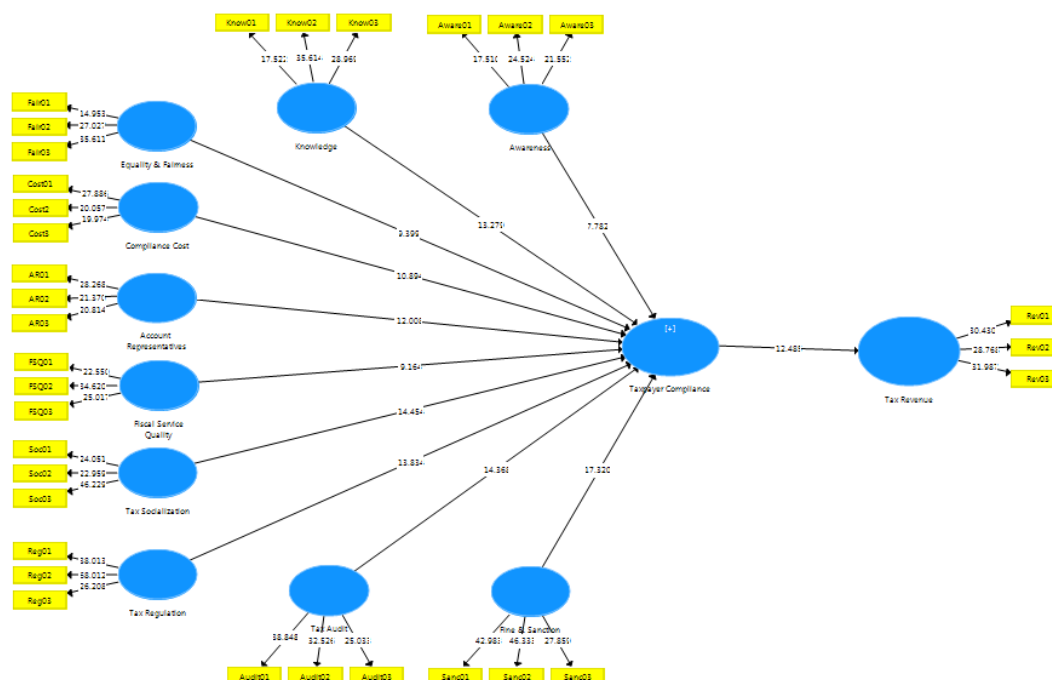
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas deskriminan dapat dilihat dari nilai *cross loading* masing-masing indikator terhadap konstruksya, indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas deskriminan jika *cross loading* indikator terhadap konstruksya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* indikator terhadap konstruk lainnya.

Tabel 3: *Discriminant Validity - Cross Loading* Indikator Model Struktural

	Awareness	Knowledge	Equality & Fairness	Compliance Cost	Account Rep	Fiscal Service Quality	Tax Socialization	Tax Regulation	Tax Audit	Fine & Sanction	Tax Revenue
Aware01	0.758	0.310	0.341	0.181	0.160	0.070	0.369	0.324	0.227	0.220	0.163
Aware02	0.800	0.354	0.334	0.218	0.252	0.204	0.311	0.330	0.222	0.299	0.206
Aware03	0.765	0.282	0.346	0.191	0.261	0.200	0.294	0.377	0.213	0.320	0.134
Know01	0.283	0.734	0.445	0.322	0.248	0.130	0.245	0.161	0.135	0.074	0.343
Know02	0.275	0.850	0.531	0.273	0.377	0.277	0.367	0.345	0.177	0.298	0.276
Know03	0.414	0.816	0.434	0.295	0.332	0.237	0.328	0.413	0.274	0.276	0.213
Fair01	0.307	0.476	0.745	0.182	0.253	0.129	0.363	0.127	0.025	0.296	0.166
Fair02	0.395	0.485	0.836	0.260	0.258	0.201	0.233	0.204	-0.007	0.310	0.241
Fair03	0.368	0.475	0.855	0.407	0.284	0.205	0.469	0.335	0.226	0.347	0.287
Cost01	0.215	0.320	0.316	0.770	0.372	0.237	0.338	0.301	0.282	0.291	0.261
Cost2	0.093	0.200	0.178	0.797	0.201	0.141	0.362	0.231	0.297	0.273	0.396
Cost3	0.268	0.315	0.331	0.769	0.332	0.088	0.340	0.384	0.302	0.318	0.411
AR01	0.195	0.412	0.252	0.307	0.795	0.315	0.258	0.377	0.346	0.423	0.473
AR02	0.244	0.218	0.239	0.323	0.785	0.327	0.219	0.400	0.269	0.382	0.315
AR03	0.249	0.309	0.274	0.299	0.761	0.305	0.305	0.307	0.229	0.426	0.361
FSQ01	0.191	0.317	0.253	0.156	0.350	0.786	0.316	0.265	0.330	0.240	0.304
FSQ02	0.192	0.184	0.172	0.167	0.347	0.850	0.389	0.361	0.354	0.291	0.343
FSQ03	0.128	0.180	0.121	0.175	0.299	0.833	0.321	0.356	0.333	0.228	0.298
Soc01	0.381	0.280	0.311	0.306	0.179	0.341	0.787	0.365	0.413	0.129	0.196
Soc02	0.251	0.336	0.319	0.328	0.253	0.318	0.784	0.267	0.419	0.135	0.411
Soc03	0.371	0.344	0.436	0.431	0.360	0.351	0.851	0.353	0.402	0.342	0.404
Reg01	0.424	0.332	0.261	0.387	0.356	0.273	0.408	0.847	0.450	0.251	0.226
Reg02	0.386	0.309	0.237	0.350	0.457	0.405	0.347	0.896	0.456	0.427	0.334
Reg03	0.325	0.386	0.236	0.280	0.369	0.336	0.289	0.818	0.380	0.302	0.255
Audit01	0.175	0.326	0.103	0.371	0.335	0.342	0.498	0.372	0.848	0.381	0.460
Audit02	0.189	0.143	0.129	0.252	0.229	0.289	0.400	0.378	0.831	0.349	0.369
Audit03	0.336	0.133	0.057	0.298	0.320	0.379	0.344	0.489	0.786	0.395	0.332
Sanc01	0.306	0.234	0.346	0.337	0.453	0.234	0.214	0.322	0.395	0.884	0.392
Sanc02	0.346	0.346	0.502	0.322	0.426	0.290	0.259	0.301	0.347	0.897	0.429
Sanc03	0.282	0.142	0.141	0.320	0.481	0.271	0.198	0.376	0.445	0.792	0.514
Rev01	0.204	0.267	0.194	0.437	0.407	0.325	0.370	0.256	0.429	0.482	0.840
Rev02	0.109	0.239	0.225	0.276	0.411	0.361	0.314	0.187	0.396	0.398	0.837
Rev03	0.221	0.328	0.307	0.412	0.418	0.282	0.365	0.347	0.363	0.408	0.830

Hasil estimasi model structural untuk menguji hipotesis penelitian dapat dilihat pada gambar 3:



Gambar 3: Hasil Estimasi Model PLS *Bootstrapping*

Berdasarkan hasil estimasi model PLS dengan teknik *bootstrapping* di atas, dapat dilihat semua jalur signifikan karena nilai p value < 0.05. Hasil uji signifikansi pengaruh langsung digunakan sebagai pengujian hipotesis. Secara ringkas hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4: Ringkasan Pengujian Hipotesis

		Original Sample (O)	Std. Dev (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values	Note
H1	Awareness -> Taxpayer Compliance	0.130	0.017	7.782	0.000	Accepted
H2	Knowledge -> Taxpayer Compliance	0.143	0.011	13.279	0.000	Accepted
H3	Equality & Fairness -> Taxpayer Compliance	0.131	0.014	9.399	0.000	Accepted
H4	Compliance Cost -> Taxpayer Compliance	0.156	0.014	10.894	0.000	Accepted
H5	Account Representatives -> Taxpayer Compliance	0.169	0.014	12.008	0.000	Accepted
H6	Fiscal Service_Quality -> Taxpayer Compliance	0.143	0.016	9.164	0.000	Accepted
H7	Tax Socialization -> Taxpayer Compliance	0.160	0.011	14.454	0.000	Accepted
H8	Tax Regulation -> Taxpayer Compliance	0.156	0.011	13.834	0.000	Accepted
H9	Tax Audit -> Taxpayer Compliance	0.162	0.011	14.368	0.000	Accepted
H10	Fine & Sanction -> Taxpayer Compliance	0.168	0.010	17.320	0.000	Accepted
H11	Taxpayer Compliance -> Tax Revenue	0.604	0.048	12.485	0.000	Accepted

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak (awareness) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.130 dengan T statistik sebesar 7,782 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak (awareness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
2. Pengetahuan wajib pajak (knowledge) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.142 dengan T statistik sebesar 13,279 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa

- pengetahuan wajib pajak (knowledge) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
3. Persepsi kesetaraan dan keadilan (equality & fairness) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) sebesar 0.131 dengan T statistik sebesar 9,399 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 3 yang menyatakan bahwa persepsi kesetaraan dan keadilan (equality & fairness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 4. Biaya ketaatan (compliance cost) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) sebesar 0.156 dengan T statistik sebesar 10,894 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 4 yang menyatakan bahwa biaya ketaatan (compliance cost) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 5. Account representatives secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.169 dengan T statistik sebesar 12,008 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 5 yang menyatakan bahwa account representatives berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 6. Kualitas pelayanan fiskal (fiscal service quality) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.143 dengan T statistik sebesar 9,164 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 6 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskal (fiscal service quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 7. Sosialisasi perpajakan (tax socialization) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.160 dengan T statistik sebesar 14,454 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 7 yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan (tax socialization) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 8. Regulasi perpajakan (tax regulation) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.156 dengan T statistik sebesar 13,834 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 8 yang menyatakan bahwa regulasi perpajakan (tax regulation) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 9. Audit perpajakan (tax audit) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' Compliance) sebesar 0.156 dengan T statistik sebesar 13,834 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 9 yang menyatakan bahwa audit perpajakan (tax audit) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 10. Denda dan sanksi (fine & sanction) secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) sebesar 0.168 dengan T statistik sebesar 17,320 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 10 yang menyatakan bahwa denda dan sanksi (fine & sanction) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance) secara statistik diterima.
 11. Kepatuhan wajib pajak (taxpayers's compliance) secara positif berpengaruh terhadap penerimaan pajak (tax revenue) sebesar 0.604 dengan T statistik sebesar 12,485 dengan p-values sebesar 0.000. Dengan demikian, hipotesis 11 yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak (taxpayers's compliance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak (tax revenue) secara statistik diterima.

Pembahasan

Kesadaran wajib pajak (awareness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (taxpayers' compliance). Semakin tinggi kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian sejalan dengan Andinata, (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran untuk membayar pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menguji hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak (Ardy, Kristanto, & Damayanti, 2018; Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017; Dharma & Ariyanto, 2014; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Pangkey, Sondakh, & Tirayoh, 2017; Syafriel, 2018). Pengetahuan wajib pajak (*knowledge*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin baik pengetahuan teknis perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi, semakin semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak (Ilhamsyah, Maria, & Dewantara, 2016; Rahayu, 2017; Syafriel, 2018; Widowati, 2014).

Persepsi kesetaraan dan keadilan (*equality & fairness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin tinggi persepsi kesetaraan dan keadilan pajak, semakin semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menguji pengaruh persepsi kesetaraan dan keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (Alabede, 2014; Dinku & A, 2018; Engida & Baisa, 2014; Gerger et al., 2014; James & Alley, 2004; Sania & Yudianto, 2018; Syafriel, 2018). Biaya ketaatan (*compliance cost*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin tinggi kesediaan wajib pajak untuk menanggung biaya pengurusan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang menguji pengaruh biaya kepatuhan (*compliance cost*) terhadap kepatuhan wajib pajak (Savitri & Musfialdy, 2016; Syafriel, 2018).

Account representatives berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin efektif *account representative* memberikan penyuluhan, konsultasi dan pengawasan perpajakan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Dalam perspektif kantor pelayanan pajak, penelitian ini memproposisikan peran akun representatif (*account representatives*) dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui mekanisme penyuluhan dan pengawasan wajib pajak. Akun representatif diproposisikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *account representative* memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskal (*fiscal service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin berkualitas pelayanan fiskal yang diberikan oleh pegawai KPP semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskal dengan kepatuhan wajib pajak Beberapa penelitian (Brata et al., 2017; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Syafriel, 2018; Widowati, 2014).

Sosialisasi perpajakan (*tax socialization*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Semakin intensif sosialisai perpajakan dilakukan, semakin meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ardy et al., 2018; Dharma & Ariyanto, 2014; Meidawati & Azmi, 2019; Syafriel, 2018; Widowati, 2014).

Regulasi perpajakan (*tax regulation*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Kebijakan perpajakan yang mempermudah tau meringankan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Dalam tinjauan regulasi perpajakan, hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian menghubungkan regulasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak (Ardy et al., 2018; Engida & Baisa, 2014; Meidawati & Azmi, 2019; Sania & Yudianto, 2018; Syafriel, 2018). Audit perpajakan (*tax audit*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Audit perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian lainnya menghubungkan audit perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak (Ardy et al., 2018; Dinku & A, 2018; Engida & Baisa, 2014; James & Alley, 2004; Nugraha, 2017; Syafriel, 2018). Denda dan sanksi (*fine & sanction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Penerapan denda dan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi Beberapa penelitian menguji keterkaitan antara denda dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Brata et al., 2017; Ilhamsyah et al., 2016; Istiqomah, 2017; Jotopurnomo & Yenni, 2013; Prawagis et al., 2016; Rahayu, 2017; Widowati, 2014) Kepatuhan wajib pajak (*taxpayers's compliance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak (*tax revenue*). Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi, semakin besar penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Simamora & Suryaman, (2015) yang menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Cibinong.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Pertama, dalam perspektif wajib pajak, semakin tinggi kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pengetahuan teknis perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi persepsi kesetaraan dan keadilan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesediaan wajib pajak untuk menanggung biaya pengurusan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Malang. Kedua, dalam perspektif kantor pelayanan pajak, *account representatives* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin efektif *account representative* memberikan penyuluhan, konsultasi dan pengawasan perpajakan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Semakin berkualitas pelayanan fiskal yang diberikan oleh pegawai KPP semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Semakin intensif sosialisasi perpajakan dilakukan, semakin meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Malang. Ketiga, dalam perspektif regulator, Regulasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kebijakan perpajakan yang mempermudah atau meringankan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Audit perpajakan (*tax audit*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Audit perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penerapan denda dan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Selatan. Terakhir, Kepatuhan wajib pajak (*taxpayers's compliance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak (*tax revenue*). Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi, semakin besar penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Kota Malang.

Dalam rangka untuk menyempurnakan hasil penelitian, penelitian berikutnya dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut: Pertama, penelitian ini merupakan penelitian *exploratory* dengan menggunakan model yang dikembangkan dari beberapa penelitian. Penelitian berikutnya direkomendasikan untuk menggunakan pendekatan *explanatory* yang ditujukan untuk mengkonfirmasi lebih lanjut inter-relasi antar konstruk yang diproposisikan dalam model penelitian. Kedua, penelitian berikutnya direkomendasikan untuk menggunakan pendekatan yang lebih general (bukan suatu studi kasus), agar hasil penelitian dapat digunakan sebagai generalisasi dan justifikasi untuk menguatkan sebuah konsep dan teori yang sudah ada atau memberikan sanggahan terhadap konsep atau teori yang sudah ada. Ketiga, Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) merupakan tools analisis data yang tidak mensyaratkan penugujian normalitas, outlier dan singularitas, untuk itu penelitian berikutnya direkomendasikan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan memenuhi kecukupan analisis data. Jumlah sampel lebih dari 500 merupakan jumlah sampel yang direkomendasikan oleh Hair et al (2016), jika jumlah indikator yang digunakan lebih dari 20 indikator dan jumlah konstruk empat (4) atau lebih. Model analisis dapat menggunakan SEM berbasis kovarianse seperti AMOS, Lisrell maupun R Statistic. Keempat, bagi kantor pelayanan pajak, keberadaan *account representative* dapat digunakan sebagai upaya sosialisasi perpajakan, peningkatan kualitas layanan, maupun dalam rangka pengawasan perpajakan. Hubungan baik dengan wajib pajak pribadi dapat dijalin dan dijaga

oleh *account representatives* di setiap Kantor Pelayanan Pajak. Terakhir, bagi regulator, pemberlakuan audit perpajakan, denda dan sanksi perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui jalur kekuasaan (*coersive power*). Dalam jangka panjang regulasi perpajakan yang kondusif dan mempermudah pengurusan pajak bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama dalam sistem *self assessment*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agosto, E. D., Manzo, M., Modica, A., & Pisani, S. (2017). *Tax Audits and Tax Compliance — Evidence from Italy*.
- Alabede, J. O. (2014). An Exploratory Analysis of Individual Taxpayers' Compliance Behaviour in Nigeria: a Study of Demographic Differences and Impact. *International Journal of Accounting*, 2(2), 39–64.
- Alm, J., Cox, J. C., & Sadiraj, V. (2020). Audit State Dependent Taxpayer Compliance: Theory and Evidence from Colombia. *Economic Inquiry*, 58(2), 819–833. <https://doi.org/10.1111/ecin.12864>
- Ardy, A., Kristanto, A. B., & Damayanti, T. W. (2018). Indonesian Taxpayers' Compliance: A Meta-Analysis. *Accounting and Finance Research*, 7(3), 29. <https://doi.org/10.5430/afr.v7n3p29>
- Asnawi, M. (2013). The Impact of Audit Rate, Perceived Probability of Audit on Tax Compliance Decision: (A Laboratory Experiment Study). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 28(2), 292–307. <http://search.proquest.com.ezp01.library.qut.edu.au/docview/1475554819/fulltextPDF/6D853F1438534D8APQ/1?accountid=13380>
- Bangun, H., Lestari Ginting, Y., & Iskandar, R. (2018). The Problems of Taxpayers Compliance, Ethics, Tax Audit and Tax Penalty: Evidence from Samarinda. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 35(November). <https://doi.org/10.2991/miceb-17.2018.27>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Cahyono, B., & Budiarto, M. T. (2020). Faktor Hukum Yang Mempengaruhi Pengusulan Pemeriksaan Bukti Permulaan Oleh Fungsional Pemeriksa Pajak di Lingkungan Kanwil DJP Sumut I. *Prosiding Seminar ...*, 1, 1–10. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNU/article/view/2452>
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edit). SAGE, Publication, Inc.
- Dewi, G. A. P. I. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 32(2), 1277–1304.
- Dharma, M. T., & Ariyanto, S. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa Tangerang. *Binus Bussines Review*, 5(4468557), 497–509. <https://doi.org/446855>
- Dinku, T., & Alamirew, A. (2018). External Factors Affecting Voluntary Taxpayers Compliance: The Case of Amhara National State Revenue Authorities. *Journal of Business & Financial Affairs*, 07(01), 1–6. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000322>
- Engida, T. G., & Baisa, G. A. (2014). Factors Influencing taxpayers' compliance with the tax system: An empirical study in Mekelle City, Ethiopia. *E-Journal of Tax Research*, 12(2), 433–452.
- Erani, I., Meiliana, R., & Darmajaya, J. B. (2016). Analisis pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kpp di wilayah kota bandar lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 02(01).
- Gerger, G. Ç., Gerçek, A., Taşkın, Ç., Bakar, F., & Güzel, S. (2014). Determining the Factors That Affect Taxpayers' Perspective on Tax Administration: Research in Turkey.

- International Journal of Economics and Finance Studies*, 6(1), 1309–8055.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eight). CENGAGE Learning. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hair Jr, J., Hult, G. T. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Hair, J. F. J., Hult, G. T. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Second). SAGE, Publication, Inc.
- Ilhamsyah, R., Maria, E. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Istiqomah. (2017). Analisis kepatuhan wajib pajak orang pribadi berkaitan dengan adanya kebijakan penghapusan sanksi pajak. *Jurnal Nominal*, VI(1), 81–92.
- James, S., & Alley, C. (2004). Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27–42.
- Jotopurnomo, C., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51. <https://doi.org/10.1016/j.apsusc.2017.11.151>
- Mebratu, A. A. (2016). Impact of Tax Audit on Improving Taxpayers Compliance : Emperical Evidence from Ethiopian Revenue Authority at Federal Level. *International Journal of Accounting Research*, 2(12), 1–19. <https://doi.org/10.12816/0033279>
- Meidawati, N., & Azmi, M. N. (2019). Factors influencing the compliance of taxpayers. *Journal of Contemporary Accounting*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.20885/jca.vol1.iss1.art3>
- Ngadiman, N., & Huslin, D. (2015). Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*, XIX(02), 225–241.
- Nugrahanto, A., & Cahyono, D. A. (2020). Tax Audit and Compliance of Indonesian Individual Taxpayers. *Info Artha*, 4(2), 167–172. <https://doi.org/10.31092/jia.v4i2.981>
- Pangkey, M. M., Sondakh, J. J., & Tirayoh, V. Z. (2017). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Tax Amnesty di KPP Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 513–522.
- Prawagis, F. D., Zahroh, Z. ., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1), 1–8. <https://doi.org/10.3748/wjg.v19.i42.7472> [doi]
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92–116.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahmayanti, N. P., Sutrisno T., S., & Prihatiningtias, Y. W. (2020). Effect of Tax Penalties, Tax Audit, and Taxpayers Awareness on Corporate Taxpayers' Compliance Moderated by Compliance Intentions. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(2), 118–124. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i2.633>
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis of Factors that Influence Taxpayers Compliance in Fulfilling their Taxation Obligations: Study of Small Medium Entrepreneur (SMEs) Taxpayers Based on eCommerce in the Bandung Area. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 1(2), 17. <https://doi.org/10.24198/jaab.v1i2.18270>
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 682–687. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado.

- Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927.
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Simamora, P., & Suryaman, D. (2015). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibinong. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 25–31.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2), 119–128.
- Syafriel, M. (2018). The Attributes of Personal Taxpayer'S Compliance in Indonesia. *Accountability*, 7(02), 48–63. <https://doi.org/10.32400/ja.24761.7.02.2018.48-63>
- Tin, S. S. (2017). Does Frequency of Audit Improve Taxpayer Compliance? *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 14(1), 18–26.
- Waluyo, W. (2016). The Effect of Addition of Taxpayer Number, Tax Audit, Tax Billing, and Taxpayers Compliance toward Tax Revenue. *The Accounting Journal of BINANIAGA*, 01(1), 37–44.
- Widowati, R. (2014). Kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus. 1–16.
<https://doi.org/10.4315/0362-028X.JFP-12-072>
- Widuri, R., Devina, D., Marta, F., & Wati, Y. (2019). The Influence of Penalties, the Trust on Authorities, and the Tax Audit Toward Tax Compliance. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 218–229. <https://doi.org/10.31014/aior.1992.02.02.81>