

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA GIANYAR**

**Putu Wenny Saitri \*)**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*) wenny.saitri@unmas.ac.id

### **Abstract**

*Tax is a taxpayer contribution to the state owed by every person and entity that is coercive. To achieve this, the role of citizens is very important in contributing to paying taxes to increase state revenue. This research aims to test and obtain empirical evidence of the influence of taxpayer awareness, trust in government, tax knowledge, application of e-filing and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Gianyar. The population of this study is all taxpayers registered with KPP Pratama Gianyar. The sample in the study was as many as 100 private taxpayers determined based on accidental sampling methods. The analytical tool used to test hypotheses is multiple linear regression analysis. The results showed that the variable application of e-filing had a positive effect on taxpayer compliance. While taxpayer awareness, trust in government, tax knowledge and tax sanctions have no effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Gianyar. Further research is expected to develop this research by increasing the number of samples and using other variables that have an influence on taxpayer compliance such as the use of e-billing systems.*

**Keywords:** *Taxpayer awareness, trust in government, tax knowledge, application of e-filing, tax penalty, taxpayer compliance*

### **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara, dimana pada tahun 2021 pajak telah mencapai 77,56% dari target pada APBN tahun 2021 ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan menjelaskan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar merupakan salah satu kantor pelayanan pajak unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak Bali yang bertujuan untuk memberikan pelayanan perpajakan bagi wajib pajak dan masyarakat di wilayah Gianyar. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Gianyar pada tahun 2021 adalah sebanyak 285.843 wajib pajak. Di sisi lain, besarnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diikuti dengan tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Data kepatuhan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gianyar Tahun 2016-2020 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepatuhan wajib pajak orang pribadi**  
**di KPP Pratama Gianyar Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1	2016	147.947	71.682	65.990	92,05%
2	2017	157.149	76.224	69.562	91,25%
3	2018	168.289	83.744	68.364	81,63%
4	2019	181.688	97.086	66.489	68,48%
5	2020	285.843	103.787	63.203	60,89%

**Sumber: KPP Pratama Gianyar (2021)**

Tabel 1 memberikan gambaran bahwa jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Gianyar meningkat pada periode 2016-2020, namun sebaliknya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak pada periode 2016-2020 semakin menurun. Banyak yang beranggapan bahwa kewajiban membayar pajak sebagai beban sehingga mereka tidak memiliki kesadaran untuk membayar kewajibannya.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia yang membantu manusia memahami, bertindak dan menanggapi kenyataan, dan jika wajib pajak merasa dan sadar akan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dengan sendirinya akan memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian yang dilakukan Lusianti (2020) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar, sedangkan Lestari (2020) Penelitiannya menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Badung.

Kepercayaan sangat penting bagi wajib pajak agar secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Rendahnya kepercayaan pada pemerintah, akan menurunkan pendapatan yang diterima oleh pemerintah melalui pajak, sehingga kinerja pemerintah juga akan menurun (Sonnur, 2018). Wajib pajak akan lebih bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya ketika masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah. Ketika pemerintah beroperasi sedemikian rupa untuk memastikan kepercayaan wajib pajak, kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah meningkat, dan pada saat yang sama wajib pajak menjadi bersemangat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah dan pembayar pajak akan dipertahankan dengan cara yang positif (Togler dan Schneider, 2005 dalam Sonnur, 2018).

Sumber informasi perpajakan sangat mudah didapatkan. Pengetahuan perpajakan biasanya diperoleh terutama dari otoritas pajak. Tidak hanya itu, Anda juga bisa mendapatkan informasi dari radio, televisi, internet, seminar perpajakan, buku besar pajak dan lainnya. Putri (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun penelitian yang dilakukan oleh Indah (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penggunaan sistem e-filing merupakan cara paling mudah dan cepat untuk mengirimkan SPT pajak ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Subali (2020) penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak, sedangkan Tambun (2017) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah sanksi bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan ketentuan perpajakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Hasil penelitian Dewi (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2020), penelitian Wahyuni (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Topik kepatuhan pajak masih menarik untuk diteliti karena masih terdapat kesenjangan antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah pembayaran pajak oleh para wajib pajak. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kepercayaan pada pemerintah, pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gianyar.

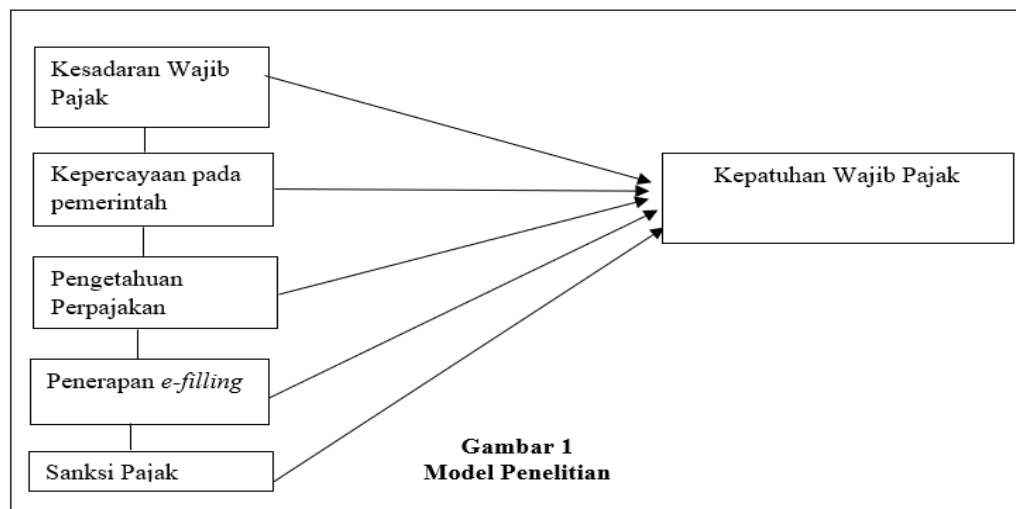
## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) berasal dari kata patuh yang memiliki arti suka dan taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan kondisi di mana seseorang mengikuti instruksi atau aturan yang diberikan. Kepatuhan terhadap perpajakan merupakan tanggung jawab Tuhan, pemerintah, dan masyarakat sebagai wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakan dan menjalankan hak perpajakannya (Indaswari, 2021).

### *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori dalam ilmu psikologi yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), dimana teori ini menekankan peranan niat untuk menjelaskan perilaku dan berpendapat bahwa niat untuk melakukan berbagai jenis perilaku dapat diprediksi melalui beberapa komponen, yaitu 1) sikap 2) norma subjektif, dan 3) kontrol perilaku yang dirasakan. *Theory of Planned Behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa perilaku seseorang yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini dikhususkan pada perilaku spesifik seseorang serta semua perilaku secara umum (Ramdhani, 2020).



Gambar 1  
Model Penelitian

Sumber: Pemikiran Peneliti (2021)

---

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar**

Wajib pajak perlu memiliki kesadaran pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya sebagai tanggung jawabnya dalam berpartisipasi pada pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Saat wajib pajak memiliki persepsi positif pengelolaan fungsi pajak terhadap pembangunan negara, maka hal tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jayanti (2020), Indah (2020) dan Wahyuni (2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### **Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar**

Pajak merupakan nilai yang harus dibayarkan untuk menikmati layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepercayaan sangat penting bagi wajib pajak untuk membayar pajaknya secara sukarela. Rendahnya kepercayaan pada pemerintah, akan menurunkan pendapatan yang diterima oleh pemerintah melalui pajak, sehingga kinerja pemerintah juga akan menurun (Sonnur, 2018). Secara umum, wajib pajak yang percaya pada pemerintah akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sementara, wajib pajak yang memiliki persepsi negatif atau tidak percaya pada pemerintah akan memiliki keraguan yang tinggi terkait bagaimana pajak yang dibayarkan akan digunakan oleh pemerintah. Wajib pajak akan mendukung keputusan pemerintah terkait pajak ketika wajib pajak menganggap pemerintah dapat dipercaya, dan sebaliknya tidak akan mendukung pemerintah jika mereka tidak percaya terhadap pemerintah. Pada saat yang sama, wajib pajak yang tidak mempercayai pemerintah menganggap pajaknya terlalu tinggi (Beck dan Dye, 1982). Akibatnya, ketidakpercayaan terhadap pemerintah mendorong wajib pajak untuk melakukan penggelapan pajak. (Jimenez dan Iyer, 2016). Sonnur (2018) menemukan bahwa kepercayaan pemerintah memiliki pengaruh positif kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>2</sub>: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar**

Wajib pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai agar mengetahui pajak yang menjadi kewajibannya serta melakukan upaya untuk memenuhi kewajiban tersebut. Wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup mengenai pajak yang menjadi kewajibannya, tata cara pembayaran pajak akan mempengaruhi kepatuhannya dalam membayar pajak.

Menurut Putri (2018), Ermawati dan Afifi (2018), Hanindyari (2018) bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhannya untuk membayar pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

---

**H<sub>3</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

**Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar**

Sistem perpajakan yang modern memiliki peranan penting dalam mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penggunaan sistem perpajakan modern dapat membantu wajib pajak untuk mengisi laporan pajaknya sekaligus melakukan pembayaran tanpa harus mendatangi kantor pajak terdekat, hal ini bertujuan untuk memberi kemudahan pada wajib pajak. Melalui modernisasi sistem perpajakan ini diharapkan agar wajib pajak bisa melakukan pembayaran dimana saja dan dengan tepat waktu, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Subali (2020), Pratama (2019), Kusumayanthi dan Suprasto (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa sistem *e-filing* meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

**H<sub>4</sub> : Sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

**Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar**

Sanksi pajak merupakan pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak. Denda yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sanksi ketika wajib pajak melakukan pelanggaran dan kesalahan dalam melaporkan pajak. Sanksi berupa bunga akan diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam pembayaran pajak. Sedangkan kenaikan pajak merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran pajak. Banyaknya jenis sanksi yang dapat dikenakan kepada setiap pelanggaran wajib pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar perpajakannya agar terhindar dari pengenaan sanksi.

Lestari (2018), Dewi (2020), Kusumayanthi dan Suprasto (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>5</sub>: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar yang memberikan pelayanan pajak. KPP Pratama Gianyar berlokasi di Jalan By Pass Dharma Giri, Desa Buruan, Kec. Blahbatuh, Kab. Gianyar. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

**Definisi Operasional Variabel**

**Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>)**

Kesadaran adalah keadaan dimana seseorang melakukan tindakan tanpa dipaksa oleh pihak manapun. Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

---

Penelitian ini menggunakan kuesioner dari penelitian Nasution (2020) untuk mengukur kesadaran wajib pajak dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kesadaran berpartisipasi dalam pembangunan negara
- 2) Kesadaran menunda dan mengurangi pembayaran merugikan negara
- 3) Kesadaran bahwa pajak dapat dipaksakan
- 4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.

#### **Kepercayaan pada Pemerintah (X2)**

Wajib pajak yang memiliki kepercayaan terhadap pemerintah akan menunjukkan sikap positif terhadap perpajakannya. Sonnur (2018) menyatakan bahwa kepercayaan pada pemerintahan diukur dengan menggunakan 3 indikator sebagai berikut :

- 1) Masyarakat percaya terhadap pemerintah
- 2) Pemerintah dapat dipercaya
- 3) Pemerintah memperhatikan kepentingan masyarakat

#### **Pengetahuan Perpajakan (X3)**

Pengetahuan Wajib Pajak adalah kemampuan Wajib Pajak untuk mengetahui undang-undang perpajakan baik dari segi tarif pajak yang sah yang mereka bayarkan maupun insentif pajak yang berguna dalam kehidupan mereka. Pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner dari Rahadi (2020) dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan
- 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- 3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan
- 4) Pengetahuan perpajakan dapat dengan mudah diperoleh dari internet

#### **Penerapan Sistem *E-Filing* (X4)**

Pengertian *E-Filing* menurut peraturan Dirjen Pajak Nomor PER47/PJ/2008 tentang Tata Cara Pengajuan Pemberitahuan dan Pemutakhiran Pemberitahuan Tahunan (*E-Filing*) Pemberitahuan Elektronik oleh Penyedia Jasa Aplikasi. Variabel ini diukur dengan kuesioner yang Pradana (2019) dengan indikator sebagai berikut :

- 1) melaporkan SPT dengan menggunakan *e-Filing*
- 2) kemudahan dalam menggunakan *e-Filing*
- 3) meminimalisir penggunaan kertas
- 4) biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.

#### **Sanksi Perpajakan (X5)**

Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak diukur dengan menggunakan kuesioner oleh Rahadi (2020) dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Diperlukannya sanksi pajak agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak
- 2) Sanksi yang diberikan harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan
- 3) Pengenaan sanksi harus dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan penegakan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner dari Pradana (2019) dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan Wajib Pajak untuk menyetorkan kembali SPT
- 3) Kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung dan pembayaran pajak
- 4) Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran tunggakan pajak.

**Penentuan Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 285.843 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk mengukur jumlah serta ukuran sampel sebagai berikut (Sugiyono, 2018:2).

$$n = \frac{N}{1+ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

$$n = \frac{285.843}{1 + 285.843(0,1)^2}$$

$$n = \frac{285.843}{2.859,43}$$

n = 99,96 (dibulatkan menjadi 100)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) batas ketelitian 0,1

**Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Hasil kuesioner akan diukur menggunakan skala *likert*, yaitu jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1 hingga sangat setuju diberi skor 5. Sedangkan, dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan mencatat data-data pendukung meliputi sejarah KPP Pratama Gianyar.

**Teknik Analisis Data**

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan analisis linear berganda untuk menganalisis data dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hasil analisis dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1KS + \beta_2KPP + \beta_3PP + \beta_4PE + \beta_5SP + e \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$  = Koefisien Regresi
- e = Variabel Pengganggu

KS	= Kesadaran Wajib Pajak
KPP	= Kepercayaan pada Pemerintah
PP	= Pengetahuan Perpajakan
PE	= Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>
SP	= Sanksi Pajak

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian menemukan bahwa yang ditunjukkan sebagai berikut kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,390 yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H<sub>1</sub> ditolak. Kepercayaan pada pemerintah memiliki signifikansi sebesar 0,133 yang berarti bahwa kepercayaan kepada pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H<sub>2</sub> ditolak. Pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,118, yang berarti bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H<sub>3</sub> ditolak. Penerapan e-filing memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012, yang berarti bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H<sub>4</sub> diterima. Sanksi pajak memiliki nilai signifikansi 0,121 yang berarti bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka H<sub>5</sub> ditolak.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.849	2.959		1.301	.197
KS	.082	.095	.084	.863	.390
KPP	.146	.097	.146	1.515	.133
PP	.168	.106	.166	1.577	.118
PE	.191	.075	.254	2.551	.012
SP	.119	.076	.145	1.564	.121

a. Dependent Variable: KWP

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H<sub>1</sub> ditolak. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak tidak akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini mengindikasikan bahwa walaupun wajib pajak memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, kesadaran tersebut tidak akan meningkatkan kepatuhannya. Misalnya, ketika Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi tapi tingkat pendapatannya kecil cenderung tidak akan patuh dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan kesadaran bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subasma (2021), Ridiyanti (2021), Arwanda (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



---

### **Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis kedua menduga bahwa kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan kepercayaan pada pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_2$  ditolak, artinya tinggi atau rendahnya kepercayaan wajib pajak pada pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepercayaan pada pemerintah tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pada pemerintah tidak menjadi dasar wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Hal ini bisa disebabkan karena pada periode penelitian, pemerintah memiliki beberapa kebijakan, insentif maupun pemutihan pajak yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Misalnya pada tahun 2020 pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk wajib pajak pribadi yang merupakan karyawan yang memiliki penghasilan bruto di bawah atau tidak lebih dari 200 juta rupiah dalam setahun. Kebijakan ini memberikan pengembalian bagi penghasilan yang telah dipotong PPh 21 selama 6 bulan sebelumnya, dimana pengembalian potongan tersebut akan diberikan pada penghasilan bulanan yang akan diterima oleh karyawan. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa dengan memanfaatkan program insentif pemerintah tanpa mempertimbangkan apakah wajib pajak tersebut memiliki rasa kepercayaan pada pemerintah atau tidak, wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak.

Tidak berpengaruhnya tingkat kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak juga dapat disebabkan karena wajib pajak yang menjadi sampel penelitian merupakan wajib pajak pribadi yang bekerja sebagai karyawan di perusahaan, dimana penghasilan mereka secara langsung akan dipotong pajak oleh perusahaan, sehingga tinggi atau rendahnya kepercayaan pada pemerintah tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian Sonnur (2018) yang menemukan bahwa kepercayaan pada pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis ketiga menduga bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_3$  ditolak.

Hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan dari latar belakang pendidikan wajib pajak tidak menjamin bahwa wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini bisa disebabkan karena pengetahuan perpajakan tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana jika wajib pajak memiliki pengetahuan tinggi tetapi namun tidak diimbangi dengan keinginan membayar pajak yang kuat, maka pada akhirnya wajib pajak akan tetap mengabaikan kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitrianiingsih (2018), Dewi (2021), Apsari (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis keempat menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_4$

diterima, yang berarti bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penerapan sistem pengarsipan elektronik berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sistem pengarsipan elektronik merupakan salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

*E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan Sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subali (2020), Pratama (2019), Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis kelima menduga bahwa semakin tegas sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_5$  ditolak, artinya ada atau tidaknya sanksi perpajakan tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Dalam hal ini sanksi yang dikenakan oleh wajib pajak tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan menghadapi sanksi perpajakan yang tidak menyurutkan wajib pajak untuk melakukannya lagi. Pasalnya, dugaan pelanggaran tersebut belum diproses secara tegas oleh otoritas pemerintah, dan sanksi perpajakan hanya sah secara regulasi. Fenomena ini menyebabkan wajib pajak percaya bahwa sanksi pajak hanyalah peraturan.

Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ermawati (2018), Asfa (2017), Wahyuni (2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-filing* dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan pengujian, dapat disimpulkan bahwa Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan Kesadaran wajib pajak, kepercayaan pada pemerintah Pengetahuan perpajakan, Sanksi pajak tidak memiliki pengaruh kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

Saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel peneliti serta menambah dan mengembangkan variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak misalnya penggunaan sistem *e-billing* dan tingkat pendapatan.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Apsari, Ni Putu Nita Tasmia. 2021. Pengaruh Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Arifin, S. B, dan Nasution, A. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*.
- Arwanda, I Kadek. 2021. Pengaruh penerapan self assessment system, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Skripsi*. Universitas mahasaraswati Denpasar.
- Bahri, Saiful. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 4. No.2
- Dewi, Ni Putu Yunita. 2020. Pengaruh Program Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar Barat. *Skripsi*. Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Ester, Klapong.G. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kewirausahaan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Ermawati, N dan Afifi, Z. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Artikel ISBN*. Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muria Kudus.
- Fitrianingsih, Fita. 2018. Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kota Pasuruan. *E-Jurnal*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Akuntansi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanindyari, P. W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di KPP Pratama Purworejo). *Skripsi*. Fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Indaswari, P. C. Adnyana I. N. K, dan Sudiartana, I. M. 2021. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*.

- 
- Indah, Putriwahyuni. 2020. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Universitas mahasaraswati Denpasar.
- Jayanti, Ni Luh Komang Trisia. 2019. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. *Skripsi*. fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Kusumayanthi, Lyana Oka dan Suprasto, Herkulanus Bambang. 2019. Pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, kinerja Account Representative, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan WPOP. *E-jurnal Akuntansi vol.28*. Fakultas ekonomi dan bisnis universitas Udayana.
- Kundalini, Pertiwi. 2016. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Temanggung. *SI thesis*. Fakultas Ekonomi.
- Lestari, Putu Putri Diah. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Lusianti, Ni Komang Kris Pernanda. 2020. Pengaruh Program Tax Amnesty, Pelayanan Pegawai Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Nasution, wina Fajar Rahayu. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Sidempuan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
- Pratama, I Wayan Soma Eka. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Gianyar. *Skripsi*, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Pradana, Rieza Adhitya. 2019. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan E-System Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Putri, Ni Putu Diah Olivia. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Universitas mahasaraswati Denpasar.
-

- 
- Ramdhani, Putri Elnabila. 2020. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kabupaten Subang. *Skripsi*. STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia.
- Rahadi, Cahyo Aryo. 2020. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bekasi Selatan. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Ridiyanti, Ni Putu Ayu. 2021. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 21 Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Subali, I Wayan Jyoti. 2020. Pengaruh E-Billing dan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Badung. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Subasma, I Made. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bersama Denpasar. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Supiawan, I Komang Endra. 2020. Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Tambun, Kartika Ratna Handayani Sihar. 2016. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Perpajakan*. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia. 2007. *Undang-undang No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan*.
- Wahyuni, Ni Luh Sri. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.