

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati)**

**Devina Budi Anindyajati**

[Devinaanindya99@student.ub.ac.id](mailto:Devinaanindya99@student.ub.ac.id)

Accounting Department, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University  
Jl. MT. Haryono 165, Malang 65145, Indonesia

**Abstrak**

Setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak terutang, akan tetapi dari tahun ke tahun SPT tahunan yang dilaporkan masih mengalami fluktuasi. Masalah kepatuhan wajib pajak menjadi kendala dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Data sampel yang berhasil diperoleh dalam penelitian berjumlah 100 kuesioner yang didistribusikan secara langsung kepada wajib pajak dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Model evaluasi yang digunakan adalah model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) dengan menggunakan program analisis data *Partial Least Square* (PLS). Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak; Pelayanan Perpajakan; Sanksi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; KPP Pratama Jakarta Kramat Jati; Partial Least Square (PLS).**

**Abstract**

Despite the obligation of the taxpayers, the number of the reported annual tax returns is still relatively fluctuated thanks to the poor taxpayer compliance, thus maximizing the tax revenue poses a major problem. This study examines the effect of taxpayer awareness, tax services, and tax sanctions on taxpayer compliance. The objects of this study are the individual taxpayers registered in Primary Tax Office of Jakarta Kramat Jati. The samples of 100 respondents are selected through accidental sampling method using questionnaires distributed to the taxpayers. This study applies the evaluation model of the measurement model (*outer model*) and the structural model (*inner model*) using the *Partial Least Square* (PLS) data analysis software. The test results indicate that taxpayer awareness and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, while taxation services has no effect on taxpayer compliance.

**Keywords : Taxpayer Awareness, Taxation Services, Tax Sanction, Tax Compliance, Jakarta Kramat Jati Primary Tax Office, Partial Least Square (PLS).**

Undang-undang nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara menjelaskan bahwa pendapatan negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, serta penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Sumber pendapatan negara paling tinggi yaitu dari sektor pajak, maka diperlukan pengelolaan pajak yang baik dan benar dengan meningkatkan peran semua masyarakat dan aparatur pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung (UU No.28 Tahun 2007).

Dalam dunia perpajakan masih terdapat fenomena kasus-kasus yang terjadi di Indonesia terkait kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti yang terjadi pada wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yang meliputi kecamatan Makasar dan kecamatan Kramat Jati. Dilihat dari jumlah penduduk yang ada pada kecamatan Kramat Jati dan Makasar yang tergolong wilayah padat penduduk maka memiliki aktivitas ekonomi yang tinggi. Meskipun aktivitas perekonomian tergolong tinggi, namun kondisi kepatuhan wajib pajak di kecamatan Kramat Jati dan Makasar masih memperlihatkan terlihat pada tabel 1.1 dari tahun 2015 sampai 2019 kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih mengalami penurunan.

**Tabel 1.1 Data Jumlah WP OP dan Jumlah Laporan SPT Tahunan WP OP**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak OP (a)</b>	<b>Jumlah Laporan SPT WP OP (b)</b>	<b>Kepatuhan (b/a x 100%)</b>
2015	170.559	59.120	35%
2016	183.988	59.620	32%
2017	193.604	57.822	30%
2018	205.573	61.287	30%
2019	217.245	54.295	25%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, 2021

Kepatuhan pajak adalah kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*), dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi berbagai macam faktor yang bersumber dari dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Subarkah & Dewi, 2017). Teori motivasi Herzberg menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene* (pemeliharaan), yang dimaksud dengan faktor motivasional adalah faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang sedangkan faktor *hygiene* (pemeliharaan) adalah faktor yang bersumber dari luar diri seseorang.

Dalam penelitian ini, teori Motivasi Herzberg digunakan untuk menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berkaitan dengan faktor motivasional yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi terhadap pentingnya pajak akan memunculkan motivasi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Febriani (2017) Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berbanding lurus.

Kemudian teori Motivasi Herzberg menjelaskan dalam penelitian ini pelayanan perpajakan dan sanksi pajak sebagai faktor *hygiene* (pemeliharaan) wajib pajak. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat (Komala, 2014). Selain kualitas pelayanan perpajakan yang baik dalam berbagai aspek diperlukan juga sanksi pajak yang

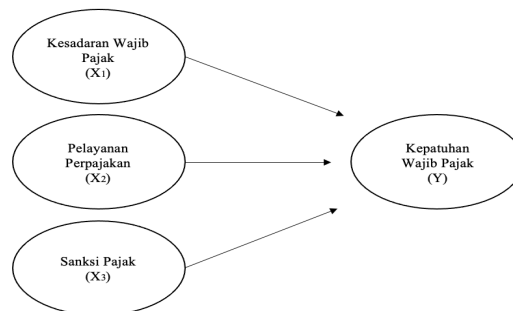
dapat memberikan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan terkait kewajiban perpajakan dapat dipatuhi. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan maka dibentuk suatu sanksi yang diperuntukan bagi para pelanggar pajak untuk memberi efek jera. Dengan demikian, diharapkan agar para wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori Motivasi Herzberg terkait faktor motivasi dan faktor *hygiene* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, gambaran menyeluruh dalam penelitian ini dapat disederhanakan seperti berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa hipotesis 1 Kesadaran Wajib Pajak (X1) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y), kemudian hipotesis 2 Pelayanan Perpajakan (X2) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan hipotesis 3 Sanksi Pajak (X3) mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati sebanyak 238.177 wajib pajak (KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, 2021). Alasan dipilihnya wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Kramat Jati sebagai populasi pada penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling. Teknik pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu wajib pajak yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Deskripsi:

- n: Jumlah sampel
- N: Populasi
- e: Toleransi kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu 99,96 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner berbentuk *hardcopy* yang berisi sejumlah pertanyaan kepada responden sebagai sampel penelitian. Sedangkan pengumpulan data sekunder dengan teknik dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2010). Data sekunder penelitian ini dikumpulkan dengan melihat data yang didapatkan dari KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, buku, dan jurnal.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Interval dengan tipe pengukuran Skala Likert. Skala Interval adalah skala yang memiliki selisih sama antara satu pengukuran dengan pengukuran yang lain, tetapi tidak memiliki nol mutlak (Dahri, 2020). Kemudian Skala Likert merupakan skala yang dirancang untuk menguji seberapa kuat responden setuju dengan pernyataan yang terkait dengan variabel minat dalam penelitian (Sekaran & Bougie, 2017). Skala yang digunakan satu sampai lima dan masing-masing skor diberi keterangan dari angka satu yaitu Sangat Tidak Setuju, angka dua yaitu Tidak Setuju, angka tiga yaitu Kurang Setuju, angka empat yaitu Setuju, dan angka lima yaitu Sangat setuju.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modeling* (SEM), yang dapat melakukan 3 (tiga) kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk predeksi (*analisis model struktural dan analisis regresi*). Program yang digunakan untuk analisis data penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS).

Dalam SEM menggunakan 2 (dua) model evaluasi, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). *Outer model* digunakan untuk menguji validitas yang mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian dan menguji reliabilitas untuk mengetahui keandalan suatu alat ukur, sedangkan *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang telah dihipotesiskan sebelumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner secara langsung pada wajib pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Ringkasan data responden dari berbagai karakteristik yang didapatkan dalam penyebaran kuesioner dapat dilihat melalui Tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1 Ringkasan Data Responden**

Karakteristik		Frekuensi	Presentase (%)
Wajib Pajak	Orang Pribadi	100	100%
	Badan	0	0%
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	52%
	Perempuan	48	48%
Umur	<18 tahun	0	0%
	18-30 tahun	30	30%
	31-40 tahun	24	24%

	41-50 tahun	22	22%
	>50 tahun	24	24%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa/i	3	3%
	Wirausaha	12	12%
	Pegawai Negeri	14	14%
	Pegawai Swasta	45	45%
	Lain-lain	26	26%
Pendapatan Perbulan	<Rp. 4.500.000	18	18%
	Rp. 4.500.000-Rp. 10.000.000	49	49%
	Rp. 10.000.001-Rp. 15.000.000	17	17%
	>Rp. 15.000.000	16	16%
Memiliki NPWP	Ya	100	100%
	Tidak	0	0%
Menggunakan NPWP	Ya	5	5%
	Tidak	95	95%

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

### Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas (Outer Model)

#### 1. Uji Validitas

##### a. Validitas Konvergen

Parameter yang digunakan dalam uji validitas konvergen penelitian ini yaitu *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,5 dan Faktor Loading > 0,6 (Ghozali & Latan, 2015). Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel memiliki nilai faktor loading > 0,6 dan nilai AVE > 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi kriteria dari uji validitas konvergen.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen**

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0.695	0.584
	X1.2	0.833	
	X1.3	0.818	
	X1.4	0.893	
	X1.5	0.758	
	X1.6	0.768	
	X1.7	0.617	
	X1.8	0.693	
Pelayanan perpajakan (X2)	X2.1	0.901	0.761
	X2.2	0.909	
	X2.3	0.890	
	X2.4	0.890	
	X2.5	0.764	
Sanksi pajak (X3)	X3.1	0.827	0.678
	X3.2	0.836	
	X3.3	0.888	
	X3.4	0.749	
	X3.5	0.810	
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Y1	0.738	0.539
	Y2	0.721	

Y3	0.712
Y4	0.700
Y5	0.748
Y6	0.736
Y7	0.781

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

b. Validitas Diskriminan

Parameter yang digunakan dalam uji validitas diskriminan yaitu Akar AVE > variabel laten dan *Cross Loading* > 0,6 dalam satu variabel (Ghozali & Latan, 2015). Pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai akar AVE pada masing-masing variabel lebih besar daripada nilai korelasi variabel latennya. Kemudian pada Tabel 4.4, nilai *cross loading* pada setiap indikator variabel > 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan penelitian ini telah memenuhi kriteria dari uji validitas diskriminan.

**Tabel 4.3 Perbandingan Akar AVE Dengan Korelasi Variabel Laten**

Variabel	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	Y
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	<b>0.764</b>			
Pelayanan perpajakan (X <sub>2</sub> )	0.566	<b>0.872</b>		
Sanksi pajak (X <sub>3</sub> )	0.581	0.466	<b>0.823</b>	
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0.691	0.532	0.656	<b>0.734</b>

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

**Tabel 4.4 Nilai Cross Loading Uji Validitas Diskriminan**

Indikator	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	Pelayanan perpajakan (X <sub>2</sub> )	Sanksi pajak (X <sub>3</sub> )	Kepatuhan wajib pajak (Y)
X1.1	<b>0.695</b>	0.312	0.380	0.588
X1.2	<b>0.833</b>	0.425	0.599	0.572
X1.3	<b>0.818</b>	0.401	0.574	0.533
X1.4	<b>0.893</b>	0.523	0.473	0.627
X1.5	<b>0.758</b>	0.455	0.377	0.369
X1.6	<b>0.768</b>	0.480	0.450	0.479
X1.7	<b>0.617</b>	0.296	0.319	0.470
X1.8	<b>0.693</b>	0.575	0.334	0.500
X2.1	0.493	<b>0.901</b>	0.403	0.465
X2.2	0.480	<b>0.909</b>	0.474	0.452
X2.3	0.427	<b>0.890</b>	0.262	0.411
X2.4	0.578	<b>0.890</b>	0.521	0.521
X2.5	0.469	<b>0.764</b>	0.339	0.454
X3.1	0.530	0.575	<b>0.827</b>	0.554
X3.2	0.519	0.279	<b>0.836</b>	0.612
X3.3	0.454	0.397	<b>0.888</b>	0.480
X3.4	0.479	0.208	<b>0.749</b>	0.482
X3.5	0.402	0.447	<b>0.810</b>	0.549
Y1	0.633	0.488	0.462	<b>0.738</b>
Y2	0.448	0.332	0.344	<b>0.721</b>

Y3	0.441	0.374	0.450	<b>0.712</b>
Y4	0.491	0.371	0.486	<b>0.700</b>
Y5	0.406	0.238	0.473	<b>0.748</b>
Y6	0.441	0.415	0.479	<b>0.736</b>
Y7	0.617	0.458	0.625	<b>0.781</b>

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

## 2. Uji Reliabilitas

Parameter agar penelitian ini dapat dikatakan reliabel, masing-masing konstruk harus memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dan nilai *Composite Reliability* harus lebih dari 0,6 (Ghozali & Latan, 2015). Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh konstruk sudah memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* > 0,6 sehingga telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan terpenuhinya standar uji parameter dalam uji reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini reliabel.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.896	0.917
Pelayanan perpajakan (X2)	0.920	0.941
Sanksi pajak (X3)	0.880	0.913
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0.859	0.891

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

## Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, nilai koefisien path atau inner model menunjukkan suatu tingkat signifikansi. Penelitian ini menggunakan pengujian one tailed, nilai koefisien path ditunjukkan oleh nilai T-statistic  $\geq 1,64$  maka hipotesis dinyatakan didukung, dan sebaliknya apabila T-statistic menunjukkan nilai  $< 1,64$  maka hipotesis dinyatakan tidak didukung (Ghozali & Latan, 2015). Pada tabel 4.6 menunjukkan hasil pengujian dari masing-masing hipotesis. Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antar suatu konstruk didukung atau tidak didukung.

**Tabel 4.6 Tabel Path Coefficient**

	Original Sample (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistic ((O/STDEV))	P Values
Kesadaran WP (X <sub>1</sub> ) → Kepatuhan WP (Y)	0,407	0,418	0,115	3,549	0,000
Pelayanan perpajakan (X <sub>2</sub> ) → Kepatuhan WP (Y)	0,135	0,118	0,106	1,269	0,205
Sanksi pajak (X <sub>3</sub> ) → Kepatuhan WP (Y)	0,357	0,378	0,096	3,727	0,000

Sumber: Data Primer, diolah. 2021

Dilihat dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa:

### a. Hipotesis 1

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penghitungan diketahui bahwa konstruk kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) memiliki nilai original sample

0,407 dan T-statistic 3,549. Nilai T-statistic 3,549 lebih besar dari 1,64 dan memiliki nilai original sampel yang bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 1 didukung**.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Fitriana (2017) pada wajib pajak orang pribadi di Jakarta Selatan yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian hasil penelitian lainnya yang dilakukan Dyah (2013) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi kesadaran wajib pajak yang mempengaruhi secara positif wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya, yaitu dimensi pengetahuan wajib pajak terkait perpajakan, persepsi wajib pajak terkait kesadaran sebagai wajib pajak, dan karakteristik wajib pajak. Karena wajib pajak sudah merasa sadar akan kewajiban perpajakannya, maka kesadaran tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori motivasi Herzberg, yang menyebutkan bahwa seseorang melakukan sesuatu termotivasi oleh faktor yang bersumber dari dalam dirinya (kesadaran wajib pajak).

Ketika seseorang tidak sadar akan kewajiban perpajakannya maka akan berpengaruh terhadap motivasi untuk berperilaku tidak patuh, dan begitu juga sebaliknya jika seseorang memiliki kesadaran yang tinggi maka akan berperilaku untuk patuh. Dengan kesadaran yang sudah ada pada wajib pajak, maka hal tersebut memotivasi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajibannya. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak.

#### **b. Hipotesis 2**

Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penghitungan diketahui bahwa konstruk Pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai original sample 0,135 dan T-statistic 1,269. Nilai T-statistic 1,269 lebih kecil dari 1,64 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 2 tidak didukung**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2014) dan Ester (2017). Hasil penelitian Pratiwi (2014) pada KPP Pratama Tigaraksa, bahwa pelayanan fiskus memilih pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian Ester (2017) menunjukkan kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Teori Motivasi Herzberg menyebutkan bahwa faktor Hygiene (Pelayanan perpajakan) dapat menjadi motivasi yang mempengaruhi niat kepatuhan wajib pajak, namun pelayanan perpajakan yang baik bukan menjadi harapan yang dapat memotivasi niat wajib pajak untuk patuh. Hal itu didukung dengan data kuesioner dimana terdapat lima dimensi terkait pelayanan perpajakan, pada dimensi tersebut masyarakat rata-rata setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati secara andal, tanggap, memiliki jaminan pengetahuan, berempati, dengan bukti langsung fasilitas yang ada. Dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya dengan memberikan pelayanan yang baik, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penyebab lain yang menyebabkan hipotesis 2 tidak didukung, yaitu karena adanya perbedaan antara pelayanan perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak dengan pelayanan perpajakan yang diharapkan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **c. Hipotesis 3**

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penghitungan diketahui bahwa konstruk Sanksi pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai original sample 0,357 dan T-statistic 3,727. Nilai T-statistic 3,727 lebih besar dari 1,64 dan memiliki nilai original sampel yang bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 3 didukung**.



Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Kemudian penelitian Siregar (2017) yang dilakukan pada KPP Pratama Batam, menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan tingginya sanksi pajak dengan penerapan yang tegas dan sesuai, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika wajib pajak memiliki persepsi adanya sanksi pajak yang memberatkan akan memunculkan niat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori Motivasi Herzberg, yang menyatakan bahwa pengaruh yang bersumber dari luar diri seseorang (sanksi pajak) merupakan hal yang dapat memotivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Jakarta Kramat Jati merasakan sanksi dijalankan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan diterapkan secara tegas tanpa toleransi. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi secara positif kepatuhan wajib pajak.

### **SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati terkait kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Pelayanan perpajakan tidak dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Sanksi pajak dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi selama proses penelitian, seperti terbatasnya waktu pengisian kuesioner oleh responden dikarenakan antrian loket yang terdapat di Kantor Pelayanan Perpajakan sangat cepat. Kedua peneliti menerima kritik dari responden karena kuesioner dinilai terlalu panjang. Kemudian sulitnya mencari responden dikarenakan wajib pajak yang datang secara langsung ke Kantor Pelayanan pajak tergolong sedikit akibat adanya pandemi.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk melanjutkan penelitian di masa yang akan datang, yaitu diharapkan dapat memberikan waktu yang lebih panjang untuk responden dalam mengisi kuesioner dengan memilih waktu dimana terdapat beberapa antrian sebelum responden yang sedang mengantri dan terlihat memiliki waktu yang senggang. Kemudian penelitian selanjutnya diharapkan dapat meringkas pertanyaan kuesioner atau menggunakan teknik lain untuk pengambilan data. Saran terakhir, yaitu memperluas wilayah penelitian agar lebih mudah mendapatkan responden sekaligus dapat merepresentasikan wajib orang pribadi secara menyeluruh.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara*. Jakarta: BPK-RI.
- Dahri, M. (2020). *Jenis Variabel dan Skala Pengukuran, Perbedaan Statistik Deskriptif dan Inferensial dan Statistik Parametrik dan Nonparametrik*. Retrieved from <https://osf.io/preprints/dprtn/>
- Dyah, S. R. (2013). *Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (studi di wilayah KPP Pratama Yogyakarta)*. Retrieved from Lumbung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta: <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/16125>

- Ester, K. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 523-530.
- Febriani, M. T. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas(studi empiris wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 5(2).
- Fitria, D. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30-44.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0)*, Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit - Undip.
- Herzberg, F. (2017). *The Motivation to Work*. New York: Routledge.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang*. Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus\\_Nugroho\\_Jatmiko.pdf](http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf)
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan*, 2(1).
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1).
- Pratiwi, I. C. (2014). *Pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi di wilayah KPP Pratama Tigaraksa)*. Retrieved from Knowledge Center: <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/625>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Jurnal of Accounting & Management Innovation*, 1(2), 119-128.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 17(2), 61-72.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.