



**CURRENT**  
**Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini**  
<https://current.ejournal.unri.ac.id>



***E-FILLING SYSTEM, SANKSI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK***

***E-FILLING SYSTEMS, TAX PENALTIES, FISCAL SERVICES, TAXPAYER AWARENESS, UNDERSTANDING OF TAXPAYERS AND THE COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS.***

**Karsam Karsam<sup>1</sup>, Djenni Sasmita<sup>2\*</sup>, Susana Dewi<sup>3</sup>, Solihin Solihin<sup>4</sup>, Bambang Tedja<sup>5</sup>, Agnes KSP<sup>6</sup>**

<sup>1,4,5,6</sup> Program Studi Akuntansi Magister Akuntansi STIE Swadaya Jakarta

<sup>2</sup> Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Tangerang

<sup>3</sup> Program Studi Akuntansi STIE La Tansha Mashiro Lebak Banten

Email: [jennysasmita0@gmail.com](mailto:jennysasmita0@gmail.com)

---

**Keywords**

*Understanding of taxpayers, Taxpayer awareness, Fiscal services, Tax penalties, e-Filling systems*

---

**Article informations**

Received:

2022-10-06

Accepted

2022-12-02

Available Online:

2022-12-05

---

**Abstract**

*Low tax compliance, has an impact on state revenues. Therefore the government has taken various ways to improve tax compliance. The purpose of this study determinedness-Filling systems, tax penalties, Fiscal Services, taxpayer awareness, and understanding of taxpayers have significant influences on the compliance of individuals taxpayer registered with the Jakarta Tax Office either partially or simultaneously. Data were obtained from 120 respondents who were registered as individuals taxpayer at Jakarta Tax Office. By using multiple linear regression techniques, the result of the study shows that the e-Filling system, tax penalties, tax services, taxpayer awareness, and the understanding of taxpayers have positive and significant effects on the compliance of individuals taxpayer registered with the Jakarta Tax Office.*

---

**PENDAHULUAN**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dirasa masih cukup minim, karena kewajiban perpajakan adalah hal yang berbanding terbalik bila dibanding terhadap total usaha di Indonesia yang terus meningkat (Yusro & Kiswanto, 2014). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati (2016) mengatakan minimnya kepatuhan dalam penyampaian pelaporan pajak dikarenakan minimnya rasio penerimaan pajak di Indonesia. Menurut Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I, Yoyok Satiotomo, tahun 2016 tingkat kesadaran wajib pajak warga Jawa Barat masih rendah (Wiyono, 2016). Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang menjadi perhatian pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dikarenakan menjadi



masalah saat wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, misalnya pembayaran serta pelaporan pajaknya tepat waktu. Ditahun 2018 realisasinya rasio kepatuhan SPT Tahunan menurun menjadi 71,10%. Menurut Prastowo (2019), pertumbuhan Wajib Pajak (WP) UMKM terhadap pemenuhan kewajibannya bisa lebih meningkat, karena tarif Pajak Penghasilan (PPh) finalnya telah turun dari 1% menjadi 0,5% ditahun 2019, seharusnya total WP UMKM lebih meningkat. Menurut Kemenkop bahwa masih banyak UMKM yang mengeluh tidak mampu membayarkan pajak ditengah pandemi virus corona, karena omsetnya menurun. Sebetulnya UMKM secara umum tidak mengetahui bahwasannya pemerintah sudah memberi insentif PPh untuk periode April hingga September 2020, kurangnya informasi lebih rinci mengenai pajak terhadap pelaku UMKM, tidak semuanya pendamping UMKM dari Kemenkop UKM mengertai perpajakan. Menurut Yusro dan kiswanto (2014) penambahan total UMKM tiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, namun peningkatannya tersebut tak di fahami oleh pelaku UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Menurut Budi Suroso (2018) tertulis 55% teruntut kepatuhan formal SPTnya yang termasuk di Kanwil DJP Jabar III. Sedangkan, di KPP Pratama Bogor, kepatuhan formal SPTnya yang termasuk masih diangka 57%. Wajib Pajaknya di Bogor yakni 17.600 ialah setengahnya sama dengan 7.400 wajib pajak yang melapor SPT. 3.700 yang melaporkan SPT, maka kepatuhan formalnya masihlah minim. Tabel yang menyajikan mengenai kepatuhan wajib pajak, seperti pada tabel berikut :

**Tabel 1**

**Data Jumlah Wajib Pajak dan Laporan SPT**

No	Keterangan	2017	2018	2019	2020	2021
1	Jumlah WP OP	183.779	193.390	205.359	212.027	236.763
	Jumlah WP Badan	12.964	13.452	14.027	14.574	15.204
2	Jumlah Lapor SPT OP	58.693	54.564	61.891	55.288	57.204
	Jumlah Lapor SPT WP Badan	2.610	2.271	2.821	2.407	2.674
3	Rencana Penerimaan Pajak SPT OP	Rp28.341.328.000	Rp63.142.896.000	Rp30.882.185.000	Rp19.314.469.000	Rp28.415.456.000
	Rencana Penerimaan Pajak WP Badan	Rp263.582.265.067	R237.853.337.000	Rp161.669.156.000	Rp66.148.986.000	Rp97.360.414.000
4	Realisasi Penerimaan Pajak WP OP	Rp29.079.214.029	Rp26.307.765.984	Rp33.188.482.057	Rp39.799.462.890	Rp36.300.169.983
	Realisasi Penerimaan Pajak WP Badan	Rp173.602.578.047	Rp213.542.484.952	Rp38.348.721.561	Rp69.193.426.890	Rp39.917.375.826
5	Jumlah WP OP Kena Sanksi	196	644	1.237	3.576	1.416
	Jumlah WP Badan Kena Sanksi	707	772	1.256	1.323	761
6	Jumlah WP OP	755	9.512	4.996	3.141	2.126



---

Kena Teguran					
Jumlah WP					
Badan Kena Teguran	821	1.307	2.645	815	1.285

---

*Sumber : KPP Kramat Jati-Jakarta Timur*

Menurut Nowak (2007), ketaatan wajib pajak ialah kondisi pemenuhan kewajibannya yang tergambar pada kepatuhan terhadap aturan UU perpajakan, mengisi formulir SPT pajak secara jelas dan lengkap, serta menghitung maupun melaporkan total pajaknya yang terutang serta membayarnya tepat waktu. Dipenelitian berikut mencoba meneliti sanksi pajak, penerapan e-filling system serta layanan fiskus selaku variabel tambahan yang masih jarang dikaji, indikator yang digunakan pelayanan fiskus adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pegawai pajak dalam melakukan pelayanannya, sedangkan sanksi perpajakan menggunakan indikator sanksi pidana, sanksi administrasi, sanksi untuk mendidik sebagai pembeda dengan penelitian sebelumnya seperti kemudahan dalam melaporkan SPT melalui e-SPT. Penelitian ini dilakukan untuk menguji layanan fiskus serta sanksi pajaknya sebagai variabelnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajaknya. Sesuai fenomena tersebut, sehingga penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dampak pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajaknya dan pelayanan fiskus dan dampak e-Filling sistem terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Sistem E-filing dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi***

DJP melaksana sebuah inovasi guna mempermudah wajib pajaknya pada pelaporan SPT yaitu lewat membuat sistem e-filing. Melalui diberlakukannya sistemnya tersebut berharap supaya wajib pajaknya dapat lebih taat lagi ketika melaporkan SPTnya, karena sistem ini dapat diakses 24 jam dalam 7 hari selama wajib pajaknya tersambung oleh internet. Sistem e-filing ialah suatu strategi menyampaikan SPT bulanan dan tahunannya yang dilaksanakan dengan online serta real time lewat ASP. Penelitian Jaka dan Marismati (2020) menyatakan adanya dampak positif dan relevan implementasi sistem *e-filing*nya. Rini (2019) menyatakan e-filing secara parsial berpengaruh pada ketaatan wajib pajaknya.

**H<sub>1</sub>: Sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan pajak**

### ***Pemahaman Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak***

Pemahaman akan aturan UU serta prosedur perpajakannya maupun melaksanakan aktivitas perpajakan misalnya menghitung dan membayarkan pajak, dan kemudian melapor SPT selaras dengan waktu yang sudah ditetapkan (Pelinta, 2021). Kepatuhan wajib pajaknya bisa dinilai melalui pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakannya yaitu mengisikan formulir dengan jelas serta lengkap, menghitung total pajaknya yang terutang secara tepat, serta membayarkan maupun melapor kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu (Wahyuni, 2018). Jika individu wajib pajaknya mempunyai pengetahuan yang baik, jadi pelaksanaan kewajiban perpajakannya bisa terpenuhi, begitu pula sebaliknya jika individu wajib pajak yang tak mempunyai pengetahuan terkait perpajakannya yang cukup maka akan kecenderungan tak tunduk pada kewajibannya.

**H<sub>2</sub>: Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan pajak**

### ***Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak***

Kendala ketika pengumpulan pajak dari masyarakat disebabkan karena kurangnya kesadaran wajib pajaknya. Kesadaran wajib pajak ialah wajib pajaknya dengan suka rela mengerti serta memahami serta mentaati aturan umum pajaknya. Kesadaran wajib pajak

bentuk kemauan wajib pajaknya guna memenuhi kewajibannya tanpa adanya imbalan secara langsung (Susilawati, 2013). Semakin tingginya taraf kesadarannya sehingga pengetahuan serta kepatuhan terhadap pemenuhan kewajibannya semakin membaik (Muliari dan Setiawan, 2011), Kesadaran wajib pajak ialah perasaan yang muncul melalui dirinya Wajib Pajak guna membayarkan pajaknya dengan ikhlas tanpa dipaksakan. Kesadaran wajib pajak yang tinggi menyebabkan ketaatan wajib pajaknya pada kewajibannya menjadi mengalami peningkatan.

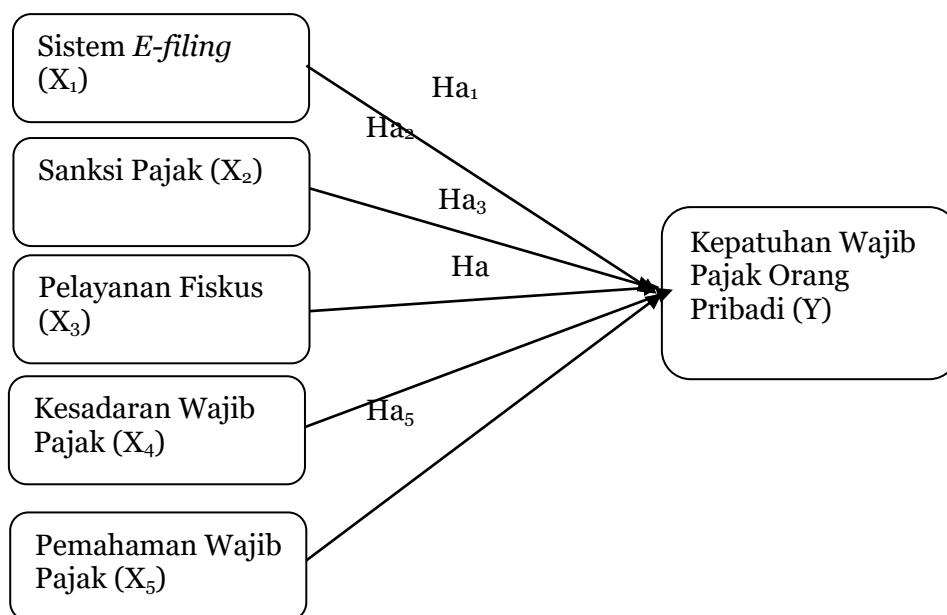
**H<sub>3</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak**

***Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak***

Layanan petugas yang diberi berguna mempermudah pemenuhan kewajibannya merupakan tugas dan fungsi petugas pajak. Menurut Kahono (2003) layanan fiskus yang membaik dapat berpengaruh positif dan mengoptimalkan ketaatan wajib pajaknya. Perilaku wajib pajaknya menilai layanan petugasnya yang baik bisa berdampak pada ketaatan wajib pajaknya.

**H<sub>4</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak**

Berdasarkan hipotesis diatas maka kerangka pikir yang coba dibangun dipenelitian berikut ialah yakni:



Gambar 1.  
Kerangka Pemikiran

**METODE PENELITIAN**

Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak DKI Jakarta sejumlah 17.350.000. Penentuan sampelnya dilaksanakan melalui *purposive sampling* yaitu sebanyak 150 yang dipilih berdasarkan kriteria sampel. Unit analisisnya ialah responden Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP DKI Jakarta. Instrumennya memakai skala Likert empat poin. Instrumennya yang dipakai terhadap pengukuran seluruh variabelnya sebanyak 26 item pertanyaan. Sebelum dianalisis, datanya diuji validitasnya maupun reliabilitasnya.

Variabel yang dipakai dikelompokkan yaitu variabel independen (bebas) serta



terikat (dependen). Instrumen yang dipakai merupakan pengembangan dipenelitian sebelumnya. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Sistem *e-Filling* ( $X_1$ ), Sanksi Perpajakan ( $X_2$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ), Kesadaran Wajib Pajak ( $X_4$ ), Pemahaman Wajib Pajak ( $X_5$ ).

**Tabel 2**  
**Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	<i>E-filing Systems</i> ( $X_1$ )	Metode yang dipakai guna penyampaian SPT tahunannya yang dilaksanakan melalui <i>online</i> atau <i>real time</i> lewat websitenya DJP ataupun ASP	1 Sistem penyampaian SPT secara online 2 Kemudahan dalam pelaporan SPT	Ordinal
2	Sanksi perpajakan ( $X_2$ )	Sanksi perpajakan ialah jaminannya aturan UU perpajakan (norma perpajakannya) bisa ditaati/dipatuhi.	1 Sanksi pidana yang dikenakan 2 bagi pelanggar aturan pajak memberatkan. 3 Sanksi administrasinya yang dikenakan bagi pelanggarnya. 4 Pengenaan sanksi yang cukup berat ialah sarana teruntuk mendidihkan Wajib Pajak. 5 Sanksi pajak perlu dikenakan terhadap pelanggarnya tanpa ditoleransikan.	Ordinal
3	Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )	Pelayanannya berdampak pada implementasi kewajiban perpajakannya serta perasaan wajib pajaknya Dimensi meliputi : (1) <i>tangibles</i> , ataupun bukti fisik (2) <i>reliability</i> , ataupun keandalan <i>responsiveness</i> (3) ketanggapan, (4) <i>assurance</i> , ataupun jaminan (5) <i>empathy</i> , yakni memberi perhatian yang tulus serta sifatnya individual.	1 Sikap pegawai pajak 2 Cara pegawai melayani Wajib Pajak 3 Pemberian informasi kepada Wajib Pajak 4 Pemberian jaminan kenyamanan dalam pelayanan pajak 5 Pelayanan dengan sepenuh hati dan rasa empati	Ordinal
4	Pemahaman Wajib Pajak ( $X_4$ )	Memahami aturan perpajakannya mulai dari tarif pajaknya yang berlaku sesuai UU	1 Mengetahui tentang peraturan perpajakan 2 Ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpa	Ordinal

	perpajakan.	jakan	
5	Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>5</sub> )	Kesadaran wajib pajaknya terkait kewajiban membayarkan pajak selaku kegotong royongan nasional dalam penghimpunan biaya guna kepentingan pembiayaan pemerintah serta pembangunan nasional.	Ordinal
		1 Persepsi WP 2 Pengetahuan WP 3 Karakteristik WP 4 Penyuluhan perpajakan	
6	Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	Suatu kondisi dimana wajib pajaknya memenuhi kewajibannya dengan formal serta seluruh ketentuan materialnya perpajakan yaitu sejalan UU perpajakan.	Ordinal
		1 Mendaftarkan diri 2 Melaporkan SPT 3 Menghitung serta membayar pajak dengan benar 4 Membayarkan tunggakan pajak	

Metode statistik yang dipakai terhadap pengujian hipotesis ialah analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \quad (1)$$

- Y = Kepatuhan Pajak
- X<sub>1</sub> = Sistem e filling
- X<sub>2</sub> = Sanksi Pajak
- X<sub>3</sub> = Pelayanan Fiskus
- X<sub>4</sub> = Pemahaman Pajak
- X<sub>5</sub> = Kesadaran Pajak

Untuk membuktikan hipotesis penelitian digunakan uji t dengan menggunakan  $\alpha=5\%$ . Hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai p valu < 5%.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Data respondennya yang dipergunakan ialah responden yang mempunyai NPWP serta terdaftar pada KPP DKI Jakarta. Wajib Pajaknya orang pribadi yang tercatat hingga Desember 2021 ialah sejumlah 17.350.000 wajib pajak. Studi dilakukan pada tahun 2017-2021 dengan maksud untuk membandingkan kepatuhan wajib pajak masa sebelum pandemi covid, saat covid dan setelah masa pandemi. Peneliti telah menyebarkan sebanyak 150 kuesioner melalui google form dan responden yang mengisi kuesioner sebanyak 123 respondennya yang dianggap sesuai kriteria sampelnya, namun yang dapat diolah adalah sebesar 120 responden.

Adapun dari ke-120 responden tersebut diidentifikasi datanya yang dituangkan melalui Tabel 3 yakni:



**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	49	41%
Perempuan	71	59%
Jumlah	120	100%
Usia	Jumlah	Presentase
25-35	45	37,5%
36-45	27	22,5%
46-55	48	40%
Total	120	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Sesuai Tabel 3 terlihat responden yang memiliki jenis kelamin laki laki sebanyak 49 orang (41%) dan perempuan sebanyak 71 orang (59%). Responden yang usianya 25-35 sejumlah 45 orang (37,5%), 27 orang (22,5%) berumur 36-45 tahun, beserta 48 orang (40%) berumur 46-55 tahun.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda disajikan pada Tabel 4

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.186	.092		2.019	.044
X1_Paham	.152	.038	.152	4.493	.005
X2_Sadar	.112	.030	.122	3.698	.000
X3_Pelayanan	.635	.036	.590	17.501	.000
X4_Sanksi	.193	.034	.206	5.663	.000
X5_e-Filing	.203	.044	.306	4.667	.001

a Dependent Variable: Y\_Patuh

Tabel 4 menunjukkan pengujian signifikansi ialah tahapan paling penting, terutama riset yang bermetodologi kuantitatif. Pengujian signifikansi terhadap penentuan apakah hipotesis yang disusun bisa diterima ataupun ditolak ditunjukkan hasil uji signifikansi nilai t-statistik. Nilai t statistik pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ) senilai 3.698 yang lebih besar dari T tabel 1.659 ( $4.493 > 1.659$ ). Nilai signifikansi yang diperoleh sejumlah  $0.005 <$  nilai signifikansinya yakni 0.05 yang artinya variabel kesadarannya wajib pajaknya berdampak pada kepatuhan wajib pajaknya. Originalnya *sample of estimate* ialah positif yakni 0.152. Melalui hasil tersebut bisa ditarik kesimpulan yakni pemahaman wajib pajak berdampak positif relevan. Jadi, Hipotesis 1 yang mengatakan pemahaman wajib pajak berdampak positif relevan pada kepatuhan wajib pajak *Diterima*. Kondisi berikut sejalan penelitiannya Hidayatulloh (2013),

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai t-statistik kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sejumlah  $3.698 >$  T tabel 1.659 ( $3.698 > 1.659$ ). Nilai signifikansi yang didapat sebanyak  $0.000 <$  nilai

signifikansi yakni 0.05 yang artinya variabel kesadarannya wajib pajak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Originalnya *sample of estimate* ialah positif yakni 0.112. Melalui hasil tersebut bisa ditarik kesimpulannya yakni kesadaran wajib pajak berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Maka, Hipotesis 2 yang mengatakan kesadaran wajib pajak mempunyai dampak positif signifikan pada kepatuhan wajib pajaknya *diterima*. Kondisi berikut sejalan penelitiannya Hidayatulloh (2013),

Sesuai Tabel 4 didapat Nilai t-statistik senilai pelayanan fiskus ( $X_3$ ) 17.501 yang lebih besar dari T tabel 1.659 ( $17.501 > 1.659$ ). Nilai signifikansi yang diperoleh sejumlah  $0.000 <$  nilai signifikansi yakni 0.05. Originalnya *sample of estimate* ialah positif yakni 0.635. Melalui hasilnya berikut bisa ditarik kesimpulannya mutu layanan fiskusnya memiliki dampak Positif relevan. Jadi, Hipotesis 3 yang mengatakan mutu layanan fiskusnya berdampak positif relevan pada kepatuhan wajib pajak *diterima*.

Sesuai Tabel 4 didapat nilai t-statistik sanksi pajak ( $X_4$ ) yakni  $3.698 >$  T tabel 1.659 ( $5.663 > 1.659$ ). Nilai signifikansi yang didapat sebesar  $0.000 < 0.05$ . Originalnya *sample of estimate* ialah positif yakni 0.193. Melalui hasil tersebut bisa ditarik kesimpulan yakni kesadaran wajib pajak berdampak positif relevan. Jadi, Hipotesis 4 yang menyebutkan kesadarann wajib pajaknya berdampak positif relevan pada kepatuhan wajib pajak *diterima*. Kondisi berikut sejalan penelitiannya Hidayatulloh (2013),

Sesuai Tabel 4 didapat Nilai t-statistik senilai Sistem e-Filing ( $X_5$ )  $4.667 >$  T tabel 1.659 ( $4.667 > 1.659$ ). Nilai signifikansi yang didapat yakni  $0.001 <$  nilai signifikansinya yakni 0.05. Originalnya *sample of estimate* ialah positif yakni 0.203. Melalui hasil tersebut bisa ditarik kesimpulan yakni mutu layanan fiskusnya berdampak positif relevan. Jadi, Hipotesis 5 yang mengatakan layanan fiskusnya memiliki dampak positif relevan pada Kepatuhan Wajib Pajaknya *diterima*.

## **Pembahasan**

### ***Pengaruh Sistem e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Sistem e filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya e filling wajib pajak dimudahkan membuat laporan SPT dan melaporkannya. Teknik penyampaiannya SPT tahunannya yang dilaksanakan dengan online serta real time lewat ASP sangat membantu wajib pajaknya yang tercatat pada KPP DKI Jakarta. Hal berikut sesuai dengan penelitian (Wulandari, 2016). Jaka dan Marismiati (2020), Rini (2019)

### ***Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak yaitu dengan memahami aturan undang undang, prosedur perpajakan serta melaksanakan aktivitas perpajakan berupa perhitungan serta pembayaran pajak, dan kemudian melapor SPT. Selaras dengan Pelinta (2021) kepatuhan wajib pajak bisa dinilai melalui pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakannya yaitu mengisi formulir lengkap serta jelas, menghitung total pajaknya yang terutang secara tepat, serta membayarkan maupun melapor kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu (Wahyuni, 2018). Jika individu wajib pajak mempunyai wawasan perpajakan yang baik, jadi pelaksanaan kewajiban perpajakannya akan terpenuhi. Begitu pula sebaliknya jika individu wajib pajaknya yang tak memiliki pemahaman tentang perpajakannya yang cukup maka akan kecenderungan tak taat pada kewajibannya. Hal ini sesuai dengan penelitian Pelinta (2021), Wahyuni (2018), Yuliano dan Budiantara (2018)

### ***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak***

Kesadaran yang makin meningkat mampu mengoptimalkan pengetahuan serta implementasinya semakin membaik, sehingga mengoptimalkan kepatuhannya. Hasil





Penelitian ini sejalan dengan Jatmiko (2016). Kesadaran wajib pajak sebagai kebijakan perpajakannya dan pembiayaannya negara sangatlah dibutuhkan guna mengoptimalkan kepatuhan pajaknya. Hal ini mengkonfirmasi penelitian Muliari dan Nugroh o(2016) semakin meningkat kesadaran wajib pajaknya, sehingga pengetahuan serta implementasinya semakin membaik, maka bisa mengoptimalkan kepatuhannya. Makin besar kesadarannya guna membayarkan pajaknya, sehingga rasa sadarnya dapat meninggi terhadap mentaati pembayaran pajak.

Meningkatnya kepatuhan wajib pajak memberi inisiatif terhadap pelaporan penghasilannya kepada administrasi pajaknya. Sesuai dengan hasil penelitian Ananda (2015). Temuan ini mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Endrianto (2015); Oktaviani (2016); Susmiatun (2014); Prawagis (2016); serta Ananda (2015).

#### *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

Kalitas pelayanan fiskus berdampak pada kepatuhan wajib pajak, kondisi berikut senada penelitiannya (Kamil, 2015) yang mengatakan, ada hubungan erat layanan paling baik yang diberi aparat pajaknya dengan kepatuhan wajib pajaknya guna pemenuhan kewajiban membayarkan pajak wajib pajak. Petugas pajak harus memiliki sikap soan dan ramah terhadap semua wajib pajak dalam melayani Wajib Pajak, pemberian informasi kepada Wajib Pajak, pemberian jaminan kenyamanan pada pelayanan pajak, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan rasa empati akan meningkatkan rasa kepuasan wajib pajak, akibatnya bisa mengoptimalkan kepatuhan wajib pajaknya, kondisi berikut sejalan penelitiannya yang dilakukan Cindy Jotopurnomo (2013), Meisika et al (2017).

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

Dari hasil penelitiannya menyatakan sanksi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan penelitian Jotopurnomo (2013), Meisika et al (2017). Sanksi perpajakan karena tidak melaporkan SPT tepat waktu, sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggarnya, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggarnya, pengenaan sanksinya cukup berat ialah contoh media guna mendidik wajib pajak. Sanksi pajak wajib dikenakan terhadap pelanggarnya tanpa ditoleransikan akan memberi efek jera terhadap wajib pajak yang melanggarnya.

### **SIMPULAN**

Melalui hasil analisis beserta pembahasannya, dapat ditarik kesimpulan ialah: pemahaman wajib pajaknya berpengaruh positif beserta relevan pada kepatuhan wajib pajaknya KPP DKI Jakarta. Kesadaran wajib pajak mempunyai dampak positif maupun signifikannya pada kepatuhan wajib pajakn KPP DKI Jakarta. Pelayanan Fiskus berdampak positif serta relevan pada kepatuhan wajib pajak pada KPP DKI Jakarta. Sanksi Perpajakannya memiliki dampak positif serta relevan pada kepatuhan wajib pajak pada KPP DKI Jakarta. Sistem e-Filingnya mempunyai efek positif serta signifikannya pada kepatuhan wajib pajak KPP DKI Jakarta

Dengan adanya hasil penelitian ini bisa berguna teruntuk DJP. Melalui penelitian tersebut bisa menjadi masukan guna mengambil keputusan terkait kebijakan perpajakan dan sosialisasi peraturan pajak serta undang undang pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat pada KPP DKI Jakarta serta di masa mendatang. Penulis juga berharap penelitian ini bisa menginformasikan bagi pihak yang berkepentingan serta dapat dipergunakan menjadi bahan perbandingan terhadap penelitian berikutnya. Kemudian, penelitian ini diharapkan bisa mendukung peneliti berikutnya guna mengamati variabel lainnya.

Keterbatasannya dipenelitian berikut ialah total sampel yang terlalu sedikit yang kurang mewakili kriteria sampel, indikator yang masih kurang mencerminkan variabel yang diteliti.

## PENGHARGAAN

Terima Kasih kami ucapkan kepada KPP DKI Jakarta atas bantuan beliau dalam pengumpulan data. Penelitiannya yang dilakukan diartikel berikut dibiayai oleh Lembaga STIE Swadaya melalui mekanisme kompetisi hibah sesuai Keputusan Ketua STIE Swadaya.

## REFERENSI

- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Vol V(2).
- Bawazier. (2011). Reformasi Pajak di Indonesia. 8(1)
- Budi Suroso, 2018. [https://kotabogor.go.id/index.php/show\\_post/detail/10002](https://kotabogor.go.id/index.php/show_post/detail/10002)
- Chandra C, Sandra A. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Online Insan Akuntan*. Vol. 5(2).
- Darma, B. A. (2007), *Analisa Kepatuhan Sistem Self Assessment Pajak Penghasilan (PPh) Badan dalam kaitannya dengan Penerimaan Pajak KPP Cilandak Jakarta*, Program Pra Sarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Fitria D. (2017). Pengaruh KesadaranWajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics* (4):30-44.
- Hasseldine, et al. (2007). Persuasive Communications: Tax Compliance Enforcement Strategies for Sole Proprietorship. *Contemporary Accounting Research*, 24(1): 171-194
- Harjanti, A. P. (2012). Pengaruh KesadaranWajibPajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas :Studi Empiris di KPP Cilacap. *Tesis*. Program Sarjana Akuntansi Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,
- Jatmiko, N. A. (2006), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus . *Tax & Accounting Review*, Vol.(1), No.1, 2013.
- Jotopurnomo C., & Mangonting Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, LingkunganWajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*. Vol. 1(1).
- Karsam., Erfiansyah, F., Iriyadi., & Sutarti. (2022). *Perpajakan Teori dan Praktik*. Bogor: Penerbit Kesatuan Press.
- Lado.,Yuliano. O, Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *JRAMB*, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta. Vol. 4(1).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maulana. J, Marismiati. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue*. Vol 01(2).
- Muliari, N.K., dan Setiawan,P.E (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. *Jurnal akuntasibisnis* Vol.6.1-Jan 2011



- Nasution, A.P., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*. Vol. 1(1).
- Nugroho, A. (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)*. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Nugroho.A., Andini. R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh KesadaranWajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*. Vol. 2(2).
- Prasetyo, A. (2008). *Pengaruh Uniformity dan Kesamaan Persepsi serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kepatuhan Pajak (Meminimalisasi Biaya Kepatuhan Pajak pada Perusahaan Masuk Bursa*. Robbins, Stephen P. ,1996. *Perilaku Organisasi :Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta :Prenhallindo.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.Simon, James., dan Alley Clinton (1999), *Tax Compliance, Self-Assessment and Administration*. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2. No. 2.
- Ramadhan, D.I. (2021). Tak Bayar Pajak Hingga Rp 2,6 M, Dua Orang Korporasi di Bekasi Jadi Tersangka. Diakses pada tahun 2022. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5792175/tak-bayar-pajak-hingga-rp-26-m-dua-orang-korporasi-di-bekasi-jadi-tersangka>
- Sari, R.N. (2019). Pengaruh E-Filing, E-Biling dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri. *Ekuivalensi*. Vol 5(1).
- Mulyani, S. (2016) <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-nilai-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-indonesia-masih-rendah/>
- Sulud. K, (2003). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan :Studi Empiris di Wilayah KP PBB Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Suyatmin. (2004), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan :Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, *Tesis* Program Pasca Sarjana Magister SainsAkuntansi Universitas Diponegoro.
- Sulistiyono, A.A. (2012). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi di Sentra Produksi Manik-manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, ProvinsiJawa Timur). *Jurnal Fakultas EkonomiUniversitas Negeri Surabaya*.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Pajak*. Jakarta: SinarGrafika.
- Tarigan P. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada KPP Tigaraksa. *Lensa Online*. Vol 1(1).
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Winerungan, O. L. (2017). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan Kpp Bitung, 1(3), 960–970.
- Wiyono. A.S. (2016). Tingkat Kesadaran Warga Jabar Bayar Pajak Masih Rendah. Diakses pada tahun 2022. <https://www.merdeka.com/peristiwa/tingkat-kesadaran-warga-jabar-bayar-pajak-masih-rendah.html>

- Wahyuni. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan ,Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Bongaya Journal for Research in Accounting*. Vol (1).
- Yusro, H. W., & Kiswanto. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Jepara. *Accounting Analysis Journal*. Vol.3 No.4, pp: 429-436.
- Zain, M, (2004), *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zulaikha, R. A. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol. 9(4): 2337-3806

