

Kepribadian Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

I Gusti Ngurah Dwi Indra Permana¹
Eka Ardhani Sisdyani²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia

*Correspondences: eka_ardhani@unud.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan tindakan guna memberikan efek jera bagi para wajib pajak untuk selalu taat dalam membayar kewajibannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepribadian wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Sampel yang digunakan sebanyak 125 responden. Data dikumpulkan melalui metode survey dengan instrumen kuesioner. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang harus diperhatikan adalah faktor intenal dari individu wajib pajak, yaitu faktor kepribadian; dan faktor eksternal, yaitu pelayanan yang baik dari fiskus, dan adanya sanksi bagi pelanggaran atas ketentuan perpajakan.

Kata Kunci: Kepribadian Wajib Pajak; Pelayanan Fiskus; Sanksi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak.

Personality of the Taxpayer, Fiscal Services, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance

ABSTRACT

Good tax service services must be provided to all taxpayers to increase taxpayer compliance. Tax sanctions are the actions of taxpayers to always obey in paying their obligations. The purpose of this study was to analyze the effect of taxpayer taxes, tax taxes, and tax taxes on tax compliance at KPP Pratama Denpasar Barat. The sample used was 125 respondents. Data was collected through a survey method with a questionnaire instrument. The analysis used is multiple linear regression. The results showed that the personality of the taxpayer, the service of the tax authorities, and tax sanctions had a positive effect on taxpayer compliance. This shows that in improving taxpayer compliance, what must be considered are the internal factors of individual taxpayers, namely personality factors; and external factors, namely good service from the tax authorities, and sanctions for violations of taxation.

Keywords: Taxpayer Personality; Tax Authorities Services; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.

Artikel dapat diakses: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 32 No. 5
Denpasar, 28 Mei 2022
Hal. 1213-1223

DOI:
10.24843/EJA.2022.v32.i05.p08

PENGUTIPAN:

Permana, I. G. N. D. I., &
Sisdyani, E. A. (2022).
Kepribadian Wajib Pajak,
Pelayanan Fiskus, Sanksi
Pajak dan Kepatuhan Wajib
Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*,
32(5), 1213-1223

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:
8 April 2022
Artikel Diterima:
25 Mei 2022

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penghasilan negara yang akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas umum, namun banyak orang yang tidak mengetahuinya (Gayatri & Wirasedana, 2021). Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas dengan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional dimana hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak (Putra & Setiawan, 2020). Masyarakat perlu mengetahui dan memahami tentang perpajakan dengan benar. Ini sangat penting untuk kemajuan perpajakan di Indonesia (Indah & Setiawan, 2020), terutama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Perpajakan memiliki berbagai peraturan yang telah diatur dalam undang-undang. Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 A yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lainnya untuk keperluan negara yang memaksa diatur dengan Undang-Undang. Pemungutan pajak merupakan perwujudan kewajiban pengabdian dan peran wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan pembangunan negara dan nasional (Negara & Supadmi, 2020).

Setiap wajib pajak wajib memahami aturan perpajakan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aristana (2019) bahwa terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Jotopurnomo & Yenni (2013) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak.

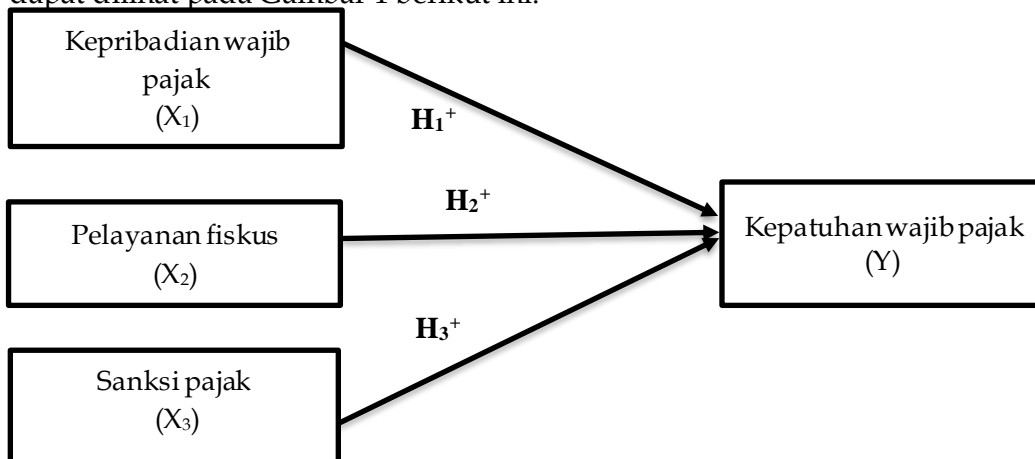
Pajak merupakan penghasilan terbesar dari suatu negara, hal tersebut dikarenakan pajak merupakan pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat atas fasilitas dan pelayanan yang telah mereka nikmati. Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam yang melimpah dan potensi alam yang melimpah (Agustiara & Jati, 2020). Hal tersebut membutuhkan dukungan biaya yang sangat banyak untuk mengembangkan potensi yang ada di Indonesia. Salah satunya dengan penerimaan pajak yang dihasilkan oleh pemerintah (Dewi & Gayatri, 2021). Pajak yang dihasilkan dari masyarakat tersebut digunakan untuk mengelola potensi yang ada di Indonesia. Namun, pembangunan di Indonesia tidak dapat berjalan dengan maksimal dikarenakan masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya membayar pajak (Handoko *et al.*, 2020).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat enggan untuk membayar pajak kepada pemerintah. Tiga faktor yang dapat dijadikan alasan masyarakat kurang patuh dalam membayar pajak yaitu kepribadian wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Kepribadian merupakan salah satu faktor internal yang memengaruhi tindakan perilaku seseorang dalam membayar pajak (Kiow, 2017). Kepribadian sangat berguna dalam menentukan kemampuan pengambilan keputusan individu salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan merupakan cara melayani, membantu, atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak (Savitri & Musfialdy, 2016). Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah guna memberikan efek jera bagi para wajib pajak untuk selalu taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk terhindar dari sanksi pajak, wajib pajak harus mengisi SPT dengan jujur dan menyetorkan pajak dan melaporkan SPT tepat waktu.

Penelitian tentang pengaruh kepribadian pada kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Kusumastuti (2018) menemukan bahwa kepribadian wajib pajak berpengaruh pada tingkat kepatuhannya. Kepribadian meliputi beberapa elemen, yaitu *extraversion*, *conscientiousness*, *openness to experience*, dan *agreeableness* yang berpengaruh positif pada kepatuhan pajak; sedangkan *neuroticism* berpengaruh negatif. Selanjutnya, Marcori (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jotopurnomo & Yenni (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Di Kota Denpasar, penelitian dengan tema ini dilakukan oleh Widyana & Asmara Putra (2020) yang juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Putri & Saleh (2018).

Hasil-hasil penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi bahwa perilaku patuh wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh kepribadian wajib pajak yang dapat menimbulkan atau pun mengurungkan niatnya untuk patuh. Hal ini sejalan dengan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). Adapun rerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Rerangka Konseptual

Sumber: Data Penelitian, 2021

Seorang individu akan melakukan sesuatu jika ia memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut. Keyakinan tersebut akan memunculkan niat untuk memutuskan bahwa ia akan melakukannya atau tidak melakukannya. Salah satu faktor yang menentukan keyakinan atau niat tersebut adalah kepribadiannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginannya untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib pajak terhadap fungsi pajak dan

kesungguhan Wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak. Kusumastuti (2018) menunjukkan bahwa variabel kepribadian wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Seralurin & Ermawati (2019); Purwanto & Safira (2020) mengungkapkan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh pada *self assessment system*. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang pertama dirumuskan berikut ini.

H₁: Kepribadian wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Fiskus berguna untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan, yaitu kewajiban untuk membina wajib pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data wajib pajak, dan melaksanakan putusan. Widyana & Asmara Putra (2020) mengungkapkan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak.

H₂: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak terkait *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Savitri & Elva (2017) menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Penelitian ini dilakukan pada satu periode terhadap sampel dari populasi wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat yang berlokasi di Jalan Raya Puputan nomor 13, Renon, Kota Denpasar, Bali. KPP Pratama adalah unit kerja dari Direktorat Jendral Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jendral Pajak (DJP). Adapun pemilihan lokasi penelitian yang bertempat di KPP Pratama Denpasar Barat dikarenakan sebagian besar wajib pajak yang terdaftar adalah wajib pajak orang pribadi, yang selaras dengan tujuan

penelitian untuk mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Denpasar Barat.

Objek dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Sedangkan subjek dari penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar secara aktif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat yang ada di Kota Denpasar. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling kuota. Sample yang digunakan sebanyak 125 responden.

Data yang digunakan adalah data primer berupa persepsi wajib pajak tentang kepribadian, pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Data tersebut diperoleh melalui survey dengan instrumen berupa kuesioner, dengan menggunakan Skala Likert (1 sampai 5 poin) untuk mengukur masing-masing variabel. Kuesioner tersebut diadopsi dari Komala (2014); Arum (2012); dan Jannah (2017). Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini disajikan dalam persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan wajib pajak
- α : Nilai konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi
- X_1 : Kepribadian wajib pajak
- X_2 : Pelayanan fiskus
- X_3 : Sanksi pajak
- ε : *Error terms*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan profil dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini. Jenis kelamin responden dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui proporsi wajib pajak orang pribadi antara laki-laki dan perempuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagian besar responden perempuan sebanyak 67 orang dan laki-laki sebanyak 58 orang. Responden dengan jumlah tertinggi berumur 31-40 tahun yaitu sebesar 40,8 persen, dan jumlah yang terendah yaitu 8,8 persen berusia diatas 50 tahun.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		125
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,000
	<i>Std. Deviation</i>	1,891
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,053
	<i>Positive</i>	0,053
	<i>Negative</i>	-,035
<i>Test Statistic</i>		0,053
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,130 ^{c,d}

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 1, Diketahui bahwa koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,130 sedangkan tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05. Karena koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari α maka dapat disimpulkan bahwa model struktur ini telah berdistribusi normal ($0,130 > 0,05$).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
X1	0,127	7,861
X2	0,164	6,087
X3	0,209	4,788

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 2, menyatakan bahwa variabel Kepribadian Wajib pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), dan Sanksi Pajak (X3) tidak bersifat multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat dari tingkat *tolerance* variabel Kepribadian Wajib pajak (X1) sebesar 0,127, variabel Pelayanan Fiskus (X2) sebesar 0,164, dan variabel Sanksi Pajak (X3) sebesar 0,209 dimana nilai *tolerance* lebih besar 0,10. Nilai VIF variabel Kepribadian Wajib pajak (X1) sebesar 7,861, variabel Pelayanan Fiskus (X2) sebesar 6,087, dan variabel Sanksi Pajak (X3) sebesar 4,788 nilai VIF seluruh variabel lebih kecil dari 10 ($< 10,00$).

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,207	0,397		5,560	,000
X1	-0,024	0,017	-0,352	-1,406	0,162
X2	0,030	0,048	0,137	0,622	0,535
X3	0,020	0,061	0,065	0,334	0,739

Sumber: Data Penelitian, 2021

Pada Tabel 3, dapat dilihat nilai *Sig.* variabel Kepribadian wajib pajak (X1) sebesar 0,162, variabel Pelayanan Fiskus (X2) sebesar 0,535, dan variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,739 Nilai *sig* variabel *independent* tersebut bahwa lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *independent* dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih. Model regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 0,452 + 0,173 X_1 + 0,256 X_2 + 0,215 X_3$$

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS dengan mengamati *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$) pada tabel (Uji F). Hasil Uji F penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2937,330	3	979,110	26,908	0,000 ^b
Residual	443,870	121	3,668		
Total	3381,200	124			

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji kelayakan model pada Tabel 4, diketahui nilai Uji f pada tabel *sig* adalah sebesar 0,000. Nilai *sig* $0,000 < 0,05$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat memberikan arti terdapatnya pengaruh

variabel *independent* secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependent*. Uji hipotesis (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. *Level of significant* (α) yang digunakan adalah 5 persen. H_1 diterima jika $p\text{-value} < \alpha = 0,05$. Hasil Uji t dapat diketahui pada Tabel 5, sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,452	0,663		0,681	0,497
X1	0,173	0,029	0,551	5,966	0,001
X2	0,256	0,080	0,260	3,199	0,003
X3	0,215	0,102	0,151	2,101	0,038

Sumber: Data Penelitian, 2021

Kepribadian wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada hasil analisis (uji t) mengenai pengaruh X_1 terhadap Y diperoleh nilai sig t yaitu sebesar $0,001 \leq 0,05$, yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini memiliki arti bahwa kepribadian wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien beta juga diketahui sebesar 0,173 yang menunjukkan arah positif.

Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada hasil analisis (uji t) mengenai pengaruh X_2 terhadap Y diperoleh nilai sig t yaitu sebesar $0,003 \leq 0,05$, yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil tersebut memiliki arti bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien beta juga diketahui sebesar 0,256 yang menunjukkan arah positif.

Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada hasil analisis jalur pengaruh X_3 terhadap Y diperoleh nilai sig t yaitu sebesar $0,038 \leq 0,05$, yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil tersebut memiliki arti bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien beta juga diketahui sebesar 0,215 yang menunjukkan arah positif.

Nilai *adjusted R Square* yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai *adjusted R Square* mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel *dependent*. Hasil uji R^2 dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,932 ^a	0,869	0,865	1,915

Sumber: Data Penelitian, 2021

Tabel 6. menunjukkan bahwa nilai *adjusted R²* dalam penelitian ini bernilai 0,865. Nilai *adjusted R square* tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen yang terdapat pada model ini dapat mempengaruhi variabel *dependent* sebesar 86,5%.

Hasil analisis mengenai pengaruh kepribadian wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kepribadian wajib pajak berpengaruh positif pada

kepatuhan wajib pajak. Teori perilaku terencana mengenai *behavioral beliefs* dan teori kepribadian dapat membantu menjelaskan hasil ini, dimana kepribadian wajib pajak untuk memenuhi keinginan dalam kewajiban membayar pajaknya ditunjukkan dengan kesungguhan dari wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajaknya. Hasil analisis statistik tertinggi pada variabel kepribadian wajib pajak juga menjelaskan bahwa wajib pajak adalah individu sederhana, rendah hati, dan dominan berusaha melakukan sesuatu untuk mencapai prestasi. Sehingga, memberikan keyakinan dalam kewajibannya untuk membayar pajak.

Analisis pada pengaruh pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Teori perilaku terencana dan konsep pelayanan fiskus dapat membantu menjelaskan hasil ini, dimana wajib pajak memiliki keyakinan tentang *normatif beliefs* dari pelayanan fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga memotivasi wajib pajak agar taat pada kewajibannya. Hasil analisis statistik dengan nilai tertinggi pada variabel kepribadian wajib pajak juga menjelaskan bahwa, Petugas pajak bersikap ramah dan sopan melayani setiap wajib pajak. Sehingga, keinginan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan akan menjadi meningkat karena pelayanan dari fiskus. Jotopurnomo & Yenni (2013) juga menjelaskan bahwa, Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi.

Hasil analisis mengenai pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Teori perilaku terencana dan konsep sanksi pajak dapat membantu menjelaskan hasil ini, dimana sanksi pajak terkait *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk menaati kewajibannya. Hasil analisis statistik dengan nilai tertinggi pada variabel sanksi pajak juga menjelaskan bahwa, setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi pajak yang tegas. Sehingga, wajib pajak akan termotivasi untuk melakukan kewajiban perpajakannya dengan patuh. Penelitian sebelumnya juga mendukung hasil ini dimana menurut penelitian yang dilakukan oleh Savitri & Elva (2017) menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Tiraada (2013) juga mendukung hasil ini, dimana menurut penelitiannya menjelaskan bahwa, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini memberikan tambahan pengetahuan mengenai teori perilaku terencana yang menjelaskan bahwa dalam kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh dari faktor kepribadian wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Kepribadian wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan spt dan membayar pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu dan menyiapkan segala keperluan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak akan memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat, yang

akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Sanksi perpajakan akan meningkatkan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi akademisi, investor, pemerintah, maupun pihak terkait yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan berdasarkan kepatuhan perpajakan dari wajib pajak. Hal ini dikarenakan adanya variabel kepribadian wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, yang dapat memberikan evaluasi dan kajian informasi mengenai pengambilan keputusan yang sesuai dengan keperluan pihak terkait, terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Sehingga, untuk pemerintah maupun pihak terkait dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan informasi yang terkaji dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Kepribadian wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Semakin kuat kepribadian dari wajib pajak maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik tingkat pelayanan fiskus dalam melayani wajib pajak maka akan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib juga meningkat. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas sanksi dilaksanakan kepada setiap wajib pajak, maka akan semakin mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya

Saran dari penelitian ini adalah agar pelayanan dari fiskus, terutama terkait sosialisasi tentang SPT tahunan sebelum batas akhir penyampaian SPT untuk memotivasi wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya sebelum tanggal jatuh tempo. Selain itu, sanksi pajak terkait tunggakan pembayaran atau pelanggaran juga perlu ditingkatkan efektivitasnya, karena akan membuat wajib pajak mengetahui risiko yang didapatkan jika melanggar kepatuhan perpajakan.

Penelitian ini juga terbatas hanya meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah jumlah sampel dengan cara memperluas wilayah penelitian untuk meningkatkan *generalizability*-nya, serta obyek penelitian yang tidak hanya terbatas pada wajib pajak orang pribadi. Penggunaan variabel-variabel lain seperti sosialisasi perpajakan dan variabel lain yang dianggap dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak juga diharapkan pada penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Agustiara, N. K. S., & Jati, I. K. (2020). Knowledge of Taxation as a Moderation of the Effects of Tax Sanctions and Fiscal Services on Restaurant Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(8), 127-135.
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Process*, 50(2), 179-211.

- Aristana. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Tabanan. *E-Journal Akuntansi Unud*, 29(3), 958-971.
- Arum, H. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 1(1), 1-10.
- Dewi, I. G. A. P. C., & Gayatri. (2021). Analysis of Factors Affecting MSME Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), 7-13.
- Faradila, S., & Elva, N. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium*, 5(1), 45-55.
- Gayatri, N. S., & Wirasedana, I. W. P. (2021). The Influence of Tax Planning, Company Size, and Cash Holding on Earnings Management in the Infrastructure, Utilities and Transportation Sectors. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), 261-267.
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. . (2020). The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance at the Tax Office (KPP) Pratama, Medan Timur through Tax Awareness as an Intervening Variable. *International Journal of Research and Review*, 7(September), 9.
- Indah, N. P. I. P., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect of Tax Awareness, Taxation Sanctions, and Application of E-Filing Systems In Compliance With Personal Taxpayer Obligations. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(3), 440-446.
- Jannah, I. N. (2017). Pengaruh Dimensi Konsekuensi Religiusitas dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Dalam Perpajakan (Studi pada KPP Pratama Kabupaten Boyolali). *Jurnal Institut Agama Islam Surakarta*, 1(1), 1-17.
- Jotopurnomo, C., & Yenni, M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 51-54.
- Kiow, T. S. (2017). The Determinants of Individual Taxprayers' Tax Compliance Behavior in Peninsular Malaysia. *International Business and Accounting Research Journal*, 1(1), 26 - 43.
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Universitas Brawijaya*, 2(1), 1-15.
- Kusumastuti, N. P. (2018). Pengaruh Kepribadian Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 1.
- Marcori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah. *Ejournal.Unp.Ac.Id*, 06(1), 22.
- Negara, K. S. A., & Supadmi, N. L. (2020). the Effect of Tax Socialization on Taxpayer Compliance With Knowledge As Intervening Variable. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(3), 447-452.
- Purwanto, & Safira, H. (2020). The Analysis of Corporate Taxpayer Compliance

- and Its Implication to Self-Assessment System Implementation (Case Study of Tax Officer Pratama Bandung Karees). *International Journal Of Economics Development Research*, 1(3), 213–224.
- Putra, I. N. A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-Filling System on Corporate Taxpayer Compliance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(2), 219–224.
- Putri, N. R., & Saleh, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(3), 416–430.
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Social and Behavioral Sciences*, 219(1), 682–687. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Savitri, F., & Elva, N. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Equilibrium*, 5(1), 45–55.
- Seralurin, Y. C., & Ermawati, Y. (2019). Influence of self-assessment system, taxation understanding, and discrimination toward ethics of tax evasion. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(5), 267–278. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n5.745>
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3), 999–1008.
- Widyana, D. P. ., & Asmara Putra, I. N. W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(1), 39 – 55. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i01.p04>