

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP

Ni Kadek Shita Satya Wati^{1*}, I Made Sara², Cokorda Krisna Yudha³



¹²³ Jurusan Akuntansi Universitas Warmadewa Denpasar, Indonesia

*Corresponding author: kadekshita546@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan mencari tahu pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak serta sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Adapun populasi penelitian ini yakni keseluruhan wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, yang berjumlah 204.408 orang. Sampel ditentukan menggunakan metode accidental sampling lalu dihitung menggunakan rumus slovin, jumlah responden yakni 100 orang. Sumber data di penelitian ini yaitu data primer yang didapat lewat pendistribusian angket. Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Temuan penelitian memperlihatkan (1) Pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, (2) Kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, (3) Sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kabupaten Tabanan.

Kata kunci: Pemahaman Peraturan, Kualitas, Sosialisasi

Abstract

The aims of the study is to find out the effect of understanding tax regulations, the quality of tax services and tax socialization on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Tabanan Regency. The population of this study is the entire individual taxpayers who have been registered at the KPP Pratama Tabanan Regency, totaling 204,408 people. The sample was determined using the accidental sampling method and then calculated using the slovin formula, the number of respondents was 100 people. The source of data in this study is primary data obtained by distributing questionnaires. Data were analyzed by multiple linear regression analysis. The research findings show (1) Understanding of tax regulations has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Tabanan Regency, (2) Quality of tax services has a positive and significant influence on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Tabanan Regency, (3) Socialization of taxation has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Tabanan Regency.

Keywords : Understanding Regulations, Quality, Socialization

PENDAHULUAN

Sumber pendapatan negara yang terbesar di Indonesia yakni penerimaan pajak. Menurut UU KUP No. 28 Tahun 2007, pajak ialah sumbangsih wajib ke negara oleh orang pribadi maupun badan yang sifatnya memaksa sesuai Undang-Undang, yang tak memperoleh kontraprestasi langsung serta dipergunakan demi kebutuhan negara serta kesejahteraan masyarakat. Pajak juga menjadi tombak pembangunan negara sebab sejumlah besar APBN sumbernya dari penerimaan pajak, alhasil pemerintah perlu memberi perhatian lebih perihal pajak (Mardiasmo, 2018:11). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan pengoptimalan terhadap pendapatan pajak yang mana dananya digunakan untuk pembangunan serta menjadi sumber APBN. Adapun penerimaan pajak per 31 Desember 2021

di Indonesia telah menembus Rp2.003,1 triliun dengan kata lain 114,9% dari sasaran APBN 2021 senilai Rp1.743,6 triliun. Pendapatan pajak di tahun 2021 21,6% melebihi APBN 2020 yang bernilai Rp1.647,8 triliun (kemenkeu.go.id, 2022). Berdasarkan data tersebut penerimaan pajak di Indonesia sudah cukup besar namun, masih jauh berada dibawah rata-rata apabila dikomparasikan dengan rerata rasio pajak Asia dan Pasifik. *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) mencatat, Indonesia mempunyai *tax ratio* paling rendah ketiga daripada 24 negara di Asia dan Pasifik.

Semenjak pandemi covid-19, terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak di semua daerah di Indonesia. Menurut artikel pada laman web www.pajak.go.id, timbul penurunan sebesar 9,43% pada total pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan per 1 Mei 2020 jika dikomparasi dari tahun 2019. Terdapat 10,97 juta SPT yang dilaporkan dari seharusnya 12,11 juta SPT. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi hingga kini masih menjadi masalah sebab tak jarang rasio kepatuhannya tak mencapai 100%, yang artinya belum mencapai target yang ditetapkan oleh pihak DJP. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, yang tak lain adalah wilayah di Provinsi Bali dengan tingkat realisasi penerimaan pajak yang tergolong rendah daripada KPP lainnya di Provinsi Bali (Bali, 2021). Oleh karena itu, KPP Pratama Tabanan berupaya untuk meningkatkan pendapatan pajak yang selaras dengan target penerimaan pajak. Jumlah WP OP yang sudah terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Tabanan kian meningkat setiap tahunnya yaitu tahun 2021 sebanyak 204.408 WP OP. Namun, jumlah WP OP terdaftar wajib SPT pada tahun 2021 mengalami penurunan yaitu berjumlah 69.509 lebih sedikit dari tahun 2020 dengan jumlah 70.106. Apabila dilihat dari realisasi SPT terlapor pada tahun 2021 mengalami peningkatan yaitu sebesar 60.358. Hal ini berarti masih ada sekitar 9.151 WP OP yang terdaftar wajib SPT belum patuh untuk melaporkan SPT Tahunannya. Rasio kepatuhan WP dapat diketahui dari Realisasi Pelaporan SPT dibagi dengan Jumlah WP OP Terdaftar Wajib lapor SPT lalu dikalikan 100%. Dilihat pada tabel tersebut mampu ditarik simpulan bahwasanya WP OP mengalami peningkatan hingga 86,83%. Artinya, upaya DJP ataupun KPP Pratama Tabanan guna meningkatkan rasa patuh WPOP sudah berjalan baik. Namun rasio kepatuhannya masih belum mencapai 100%, ini berarti rasa patuh WPOP untuk melaporkan SPT pada KPP Pratama Tabanan masih kurang maksimal. Maka dari itu, rasionya perlu ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan tiga teori utama yaitu teori kepatuhan, teori atribusi serta teori pembelajaran sosial. Teori kepatuhan ialah teori yang menjelaskan keadaan ketika individu patuh pada ketentuan yang ada. Kepatuhan WP ialah sikap atas dasar rasa sadar WP atas kewajibannya dan tetap berlandaskan aturan yang ada. Kepatuhan wajib pajak menurut teori kepatuhan mempunyai keterkaitan yang mana WP secara tidak langsung diberikan kebiasaan untuk selalu mematuhi peraturan pemerintah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pemerintah juga berupaya memberikan sosialisasi wajib pajak agar selalu sadar akan pentingnya membayar pajak. Teori atribusi dikemukakan oleh Fritz Heider pada 1958, selanjutnya dikembangkan oleh Kelley (1972). Adapun atribusi ialah tahap membentuk kesan melalui pengamatan tingkah laku sosial sesuai faktor situasional ataupun pribadi. Atribusi timbul sebab adanya sifat ilmuwan manusia guna menguraikan segala sesuatunya, tak terkecuali mengenai hal yang ada dibalik perilaku seseorang. Namun kecenderungan tersebut tak semata-mata berasal dari luar diri individu, namun juga mampu berasal dari dalam diri individu. Teori atribusi relevan diterapkan di penelitian ini sebab dapat menguraikan determinan apa saja yang memengaruhi taraf kepatuhan pajak. Adapun persepsi internal ataupun kesan yang tercipta dari lingkungan sekitar ke lembaga perpajakan tentunya memengaruhi penilaian personal terkait pajak, yang tentunya akan memengaruhi kepatuhannya. Teori atribusi memaparkan, perbuatan seseorang didorong oleh penyebab

internal serta eksternal. Adapun penyebab internal yakni hal-hal dari dalam diri seseorang, misalnya pemahaman peraturan perpajakan dalam memengaruhi rasa patuh WPOP. Penyebab eksternal yakni penyebab dari luar diri seseorang, seperti kualitas pelayanan pajak serta sosialisasi perpajakan. Teori pembelajaran sosial oleh Albert Bandura (1977) pada Pernamasari (2021) memaparkan, individu mampu belajar lewat observasi serta pengalaman. Teori pembelajaran sosial relevan dalam penelitian ini guna menguraikan tingkah laku WP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya dalam melakukan pembayaran pajak. WP mampu mematuhi juga melaksanakan pembayaran pajak lewat observasi serta pengalaman langsung, bahwasanya pajak betul-betul berkontribusi bagi pembangunan daerahnya. Individu akan patuh membayar pajak ketika sudah mengetahui pelayanan pajak, entah dari aparat pajak ataupun sistemnya seperti pemberian fasilitas yang memudahkan WP menunaikan kewajiban pajaknya.

Kepatuhan Wajib Pajak yakni ketika WP menunaikan kewajiban pajaknya serta menjalankan hak dalam hal perpajakan secara baik serta benar selaras dengan ketentuan yang ada (Wardani & Rumiyatun, 2017). Kepatuhan WP berkorelasi dengan penerimaan pajak sebab apabila kepatuhan meningkat, tentunya akan meningkatkan pendapatan pajak negara (Arisandy, 2017). Wajib pajak disebut patuh jika ia telah melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat serta akurat. Peranan WP dalam menunaikan kewajiban membayar pajak sejalan dengan aturan yang ada amat diperlukan sehingga dapat meningkatkan rasa patuh wajib pajak. Adapun kepatuhan WP mampu didorong oleh sebab internal serta eksternal. Adapun sebab internal ialah hal yang bersumber dari dalam diri wajib pajak, sedangkan sebab eksternal yakni hal-hal dari lingkungan luar WP itu sendiri. Faktor internal yang dimaksud adalah pemahaman peraturan perpajakan, serta faktor eksternal yang dimaksud yakni kualitas pelayanan pajak serta sosialisasi perpajakan. Pemahaman aturan perpajakan yakni upaya WP dalam memahami aturan pajak serta menerapkannya sejalan dengan aturan yang ada. *Self-assessment system* yakni metode pemungutan pajak yang diimplementasikan di Indonesia, yang mana WP diberikan kewenangan guna mengkalkulasikan, melakukan pembayaran, serta melakukan pelaporan sendiri besaran pajaknya. Oleh sebab itu Wajib Pajak perlu memahami aturan pajak secara baik juga benar. Jika WP tak memiliki pemahaman tersebut, maka mampu memicu ketidakpatuhan (Mahfud et al., 2017). Hal ini didukung oleh penelitian (As'ari, 2018); (Pramesti dan Andayani, 2021), memperlihatkan bahwasanya pemahaman atas aturan pajak memberi pengaruh yang positif juga signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Temuan bertolak belakang ditemukan oleh (Sulistiyorini, 2019), menunjukkan bahwasanya pemahaman atas aturan perpajakan tak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan para wajib pajak. Kualitas layanan pajak yang baik sangat diinginkan oleh WP, adanya kualitas layanan yang baik oleh fiskus dapat membantu permasalahan yang wajib pajak mengenai perhitungan maupun pelaporan SPT yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Apabila petugas memberi kualitas pelayanan pajak yang memuaskan, dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan yang dilakukan secara langsung maupun secara online. Hal ini ditegaskan oleh penelitian (Suryanti dan Sari, 2018); (Sulistiyorini, 2019); (Riadita dan Saryadi, 2019); (Atarwaman, 2020); (Rahmawati dan Rustiyaningsih (2021); Pramesti dan Andayani, 2021), memperlihatkan bahwasanya kualitas layanan pajak memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan WP. Hasil yang bertolak belakang ditemukan di penelitian milik (As'ari, 2018) dan (Zahrani, 2019), yang menyebutkan, kualitas layanan pajak tak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi merupakan usaha pemerintah yang berwenang memberikan pengetahuan berupa informasi, pengertian, serta pembinaan pada masyarakat. Sosialisasi perpajakan

merupakan usaha Ditjen Pajak guna memberi pembinaan serta pengetahuan untuk masyarakat supaya memahami hal-hal terkait perpajakan secara tepat. Sosialisasi perpajakan harus rutin dilaksanakan setiap bulannya baik itu diselenggarakan langsung oleh pihak DJP maupun langsung dari wilayah KPP Pratama. Konsep ini dikuatkan oleh (Izza et al., 2020) yang memaparkan bahwasanya sosialisasi perpajakan memberi pengaruh yang positif juga signifikan terhadap kepatuhan tiap WP. Temuan lain dinyatakan pada penelitian (Pramesti dan Andayani, 2021); (Ainul et al., 2021), yang memperlihatkan bahwasanya sosialisasi perpajakan tidak mempunyai pengaruh signifikan bagi kepatuhan wajib pajak.

Gap penelitian ini dari penelitian terdahulu yakni pada lokasi penelitian serta menggabungkan variabel dari penelitian terdahulu. Berdasarkan dari hasil research gap masih terdapat ketidakkonsistenan dari temuan penelitian sebelumnya, jadi dirasa masih sangat perlu dilaksanakan penelitian terkait determinan yang memengaruhi kepatuhan WP. Oleh sebab itu, WP mengambil judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kabupaten Tabanan”. Sesuai fenomena tersebut, rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, apakah kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, serta apakah sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Visi penelitian ini yaitu guna mengujikan secara empiris pengaruh pemahaman aturan perpajakan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, guna mengujikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan dan untuk menguji secara empiris pengaruh sosialisasi perpajakan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Penelitian ini diharap dapat berguna untuk mengembangkan teori pengetahuan dan wawasan pada ilmu akuntansi khususnya perpajakan mengenai Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak serta Sosialisasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE

Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Kabupaten Tabanan tepatnya di Jalan Gatot Subroto Sanggulan, Tabanan, Bali. Obyek penelitian ini yakni WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, utamanya perihal pengaruh pemahaman aturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, juga sosialisasi perpajakan pada kepatuhan WP OP. Adapun populasi penelitian ini yakni semua WP OP yang telah terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Tabanan dengan total 204.408 orang. Penelitian ini mempergunakan *Accidental Sampling Method*, Sugiyono (2019:67) memaparkan, metode penetapan sampel secara kebetulan adalah siapapun orang yang tak sengaja bertemu dengan peneliti mampu dipergunakan sebagai sampel jika dianggap sesuai dengan kriteria. Jumlah sampel dikalkulasikan mempergunakan rumus slovin karena jumlah sampel yang banyak. Adapun sampel yang dipergunakan yakni 100 orang. Variabel *dependen* yang dipergunakan di penelitian ini yakni kepatuhan wajib pajak (Y). Adapun variabel *independen* yang dipergunakan yakni pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2) serta sosialisasi perpajakan (X_3). Sikap patuh WP dapat diukur mempergunakan indikator yang dikembangkan oleh (As'ari, 2018), yaitu: Kepatuhan wajib pajak mendaftarkan diri serta melapor ke Kantor Pajak, tepat waktu melaporkan SPT, patuh dalam mengkalkulasikan serta melakukan pembayaran pajak, patuh dalam melakukan pembayaran tunggakan pajak, dan patuh pada aturan perpajakan. Pemahaman aturan perpajakan dapat dilihat mempergunakan indikator yang dikemukakan oleh (As'ari, 2018), yakni : wawasan perihal ketentuan umum serta tata cara perpajakan, wawasan perihal fungsi perpajakan serta kepatuhan untuk mengkalkulasikan serta melakukan

pembayaran pajak secara tepat. Kualitas pelayanan pajak mampu diukur mempergunakan indikator yang dikemukakan oleh (Dewi, 2018), yakni : Keandalan Kepastian/jaminan, Ketanggapan, Empati, serta Wujud Fisik. Sosialisasi perpajakan dapat diukur dengan indikator yang dikemukakan (Wardani & Wati, 2018), yakni : Penyelenggaraan, Media, serta Manfaat Sosialisasi.

Jenis data yang dipergunakan yakni data kuantitatif yang bersumber dari data primer. Adapun data dikumpulkan mempergunakan angket dan dokumentasi. Angket merupakan instrumen guna memperoleh data melalui pemberian sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan secara tertulis untuk nantinya dijawab oleh responden (Sugiyono, 2019:199). Adapun angket didistribusikan langsung pada WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Angket yang disebar ini berisikan skala *Likert* yang digunakan sebagai alat ukurnya. Dokumentasi yakni pengumpulan data berbentuk dokumen yang menjadi catatan kejadian yang telah lalu (Sugiyono, 2019:239). Dokumen ini berisikan gambar, tulisan, ataupun karya monumental. Teknik analisis regresi linier berganda dipergunakan di penelitian ini. Berikut sejumlah instrumen analisis yang dipergunakan antara lain Analisis Statistik Deskriptif, Pengujian Validitas, Pengujian Keandalan, Pengujian Normalitas, Pengujian Multikolinearitas, Pengujian Heteroskedastisitas, Pengujian Koefisien Determinasi (R^2), Pengujian F, serta Pengujian t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda dipergunakan untuk mengujikan pengaruh dari variabel bebas dengan variabel terikatnya, yakni variabel pemahaman peraturan perpajakan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), serta sosialisasi perpajakan (X_3), pada kepatuhan wajib pajak (Y). Pengaruh variabel bebas pada variabel terikat secara simultan mampu dilihat lewat model regresi linier berganda. Penganalisisan data memanfaatkan program *SPSS for Windows*. Temuan analisis regresi linier berganda diperlihatkan dalam tabel 1 :

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Coefficients	T	Sig.
1	(Constant)	3.048	2.611		1.167	.246
	X1	.562	.097	.406	5.773	.000
	X2	.550	.140	.330	3.937	.000
	X3	.251	.088	.237	2.844	.005

a. Dependent Variable: Y

Sesuai temuan analisis regresi linear berganda pada Tabel 1, persamaan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak serta sosialisasi perpajakan adalah :

$$Y = 3,048 + 0,562X_1 + 0,550X_2 + 0,251X_3$$

Koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan (X_1) bernilai 0,562 memperlihatkan adanya hubungan positif diantara pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, dan pemahaman peraturan perpajakan berbanding lurus dengan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Ini memperlihatkan bahwasanya apabila pemahaman peraturan perpajakan mengalami peningkatan, maka kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan akan meningkat. Koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (X_2) bernilai 0,550 berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, dan kualitas pelayanan pajak berbanding lurus dengan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Ini memperlihatkan, apabila kualitas pelayanan pajak mengalami peningkatan, maka kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan akan meningkat.

Koefisien regresi sosialisasi perpajakan (X_3) bernilai 0,251 berarti ada korelasi positif diantara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, dan sosialisasi perpajakan berbanding lurus dengan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan. Ini memperlihatkan apabila sosialisasi perpajakan mengalami peningkatan, maka kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan meningkat.

Pembahasan atas temuan analisis data penelitian ini sebagai berikut. Pemahaman aturan perpajakan adalah pengetahuan yang dimiliki WP untuk menghitung pajaknya dengan menggunakan tata cara yang tepat sesuai dengan peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan juga diartikan sebagai tahapan wajib pajak memahami perihal pajak serta mengimplementasikannya untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori kepatuhan, wajib pajak harus patuh dan taat terhadap aturan pajak yang ada sesuai Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan mampu mengalami peningkatan jika wajib pajak memahami aturan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} 5,773 dan signifikansi senilai 0,000 lebih rendah dari nilai α 0,05 serta koefisien regresinya senilai 0,562. Ini berarti pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, jadi hipotesis pertama dapat diterima. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu oleh (As'ari, 2018), (Pramesti dan Andayani, 2021), dan (Zahrani, 2019) yang menyebutkan, pemahaman aturan perpajakan memberi pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai faktor yang juga penting guna menaikkan taraf kepatuhan WP OP, dimana dengan kualitas layanan yang baik ke WP diharap mampu menaikkan kepatuhan wajib pajak. Seorang fiscus juga diharap memiliki keahlian, pengetahuan serta pengalaman handal untuk memberi ayanan yang baik pada wajib pajak terutama terkait administrasi pajak hingga peraturan perundang-undangan. Menurut teori atribusi, kualitas layanan pajak adalah faktor luar yang memengaruhi persepsi WP untuk menilai perihal sikap patuh WP untuk menjalankan kewajiban pajaknya. Apabila kualitas layanan pajak sifatnya baik dan mampu

Publisher: Undiksha Press

Licensed: This work is licensed under

a [Creative Commons Attribution 3.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



membantu WP untuk menyelesaikan masalah pajaknya, WP tentu merasa puas atas pelayanan pajak alhasil mampu menaikkan sikap patuh WP. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t_{hitung} 3,937 serta signifikansi senilai 0,000 yang lebih kecil dari nilai $alpha$ 0,05 serta koefisien regresinya yakni 0,550. Ini berarti variabel kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, maka hipotesis kedua dapat diterima. Ini menguatkan penelitian terdahulu oleh (Suryanti dan Sari, 2018), (Sulistyorini, 2019), (Riadita dan Saryadi, 2019), (Atarwaman, 2020), (Rahmawati dan Rustiyaningsih (2021), Pramesti dan Andayani, 2021), yang menyebutkan bahwasanya kualitas layanan pajak memberi pengaruh positif juga signifikan terhadap kepatuhan WP OP

Sosialisasi merupakan penyebaran informasi dan ajakan kepada masyarakat dengan tujuan tertentu. Ketika informasi sudah tersebar dan masyarakat tergerak untuk mengikuti tujuan itu, maka sosialisasi dianggap telah berhasil. DJP berupaya terus memperluas sosialisasi pajak yang dapat dilakukan secara tatap muka langsung, workshop, seminar dan sosialisasi melalui media elektronik maupun media cetak. Sosialisasi perpajakan bertujuan membangkitkan kepatuhan WP OP untuk membayar pajak maupun melaporkan kewajiban perpajakannya. Ini yang melatarbelakangi hipotesis sosialisasi pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan WP. Sesuai teori pembelajaran sosial, WP mampu belajar lewat observasi serta pengalaman selama mengikuti penyuluhan yang diberikan pihak DJP dalam memberi pemahaman terkait perpajakan. Sosialisasi diharap mampu meningkatkan sikap patuh WP. Sesuai temuan penelitian diketahui t_{hitung} 2,884 serta signifikansi senilai 0,005 yaitu kurang dari $alpha$ senilai 0,05 serta koefisien regresinya yakni 0,251. Ini berarti variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, maka hipotesis ketiga diterima. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Izza et al., 2020) yang menyebutkan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP.

SIMPULAN DAN SARAN

Sesuai uraian pembahasan tersebut, maka kesimpulan penelitian ini yakni pemahaman peraturan pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan, dan Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Kabupaten Tabanan.

Saran dalam penelitian ini yaitu peneliti berikutnya diharap mampu menambah jumlah sampel penelitian dan memperlebar cakupan sampel, tak hanya Kabupaten Tabanan saja tetapi juga ke Kabupaten lain yang berada di Provinsi Bali. Selain itu juga diharapkan dapat mengembangkan variabel lain seperti Pengetahuan Perpajakan, Sistem *E-Filling*, Sanksi pajak, Tarif Pajak dan variabel lainnya yang dianggap mampu memengaruhi kepatuhan WP OP. Bagi KPP Pratama Kabupaten Tabanan agar selalu memberikan informasi terbaru terkait perubahan peraturan perpajakan dan terus meningkatkan sosialisasi perpajakan seperti mengadakan sosialisasi pajak guna memperluas wawasan serta pengetahuan WP yang masih kurang paham dengan perpajakan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih penulis ucapkan untuk dosen pembimbing karena sudah membantu saya dalam menyelesaikan artikel ini beserta saran dan masukannya. Tanpa arahan dan bimbingan dari beliau saya tak akan bisa merampungkan artikel ini dengan baik dan layak untuk diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, N. K. I. K. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 15(1), 9-19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Arifin, S. B., & 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*, 3(2). <https://doi.org/10.31289/jab.v3i2.1237>
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 62-71.
- As' ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-76.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51.
- Badan Pusat Statistik. Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) 2020-2022. (<https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>). Diakses pada tanggal 13 Juli 2022.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318-334.
- Database Lokal KPP Pratama Tabanan. (2022). Data Tingkat Kepatuhan SPT Terlapor Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017-2021 KPP Pratama Kabupaten Tabanan. www.e-riset.go.id.
- Dewi, Ni Wayan Ita Purnama (2018). *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Badung Utara* (Skripsi tidak dipublikasikan). Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar.
- Ghozali dan Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi ke-9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relation*. New York. Wiley.
- Izza, U. L., Amin, M., & Sari, A. F. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PPh Final PP 23

- Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(04).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <http://www.kkbi.web.id/stiker>). Diakses pada tanggal 15 Juli 2022.
- Kanwil DJP Bali. (2021). Realisasi Penerimaan Pajak Provinsi Bali.
- Kelley, H. (1972). Attribution Theory in Social Psychology. *Nebraska Symposium on Motivation*, 1 (5): 192-238.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Realisasi Pendapatan Negara 2021 Capai Rp.2.003,1 Triliun Lampau Target APBN 2021. (<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/realisasi-pendapatan-negara-2021-capai-rp2003-1-triliun-lampau-target-apbn-2021/#:~:text=Menkeu%20memaparkan%20realisasi%20sementara%20penerimaan,akibat%20terpukul%20pandemi%20Covid%2D19>). Diakses pada tanggal 10 Juli 2022.
- Mahfud, M. A., & Abdullah, S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 6(2).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2019. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- OECD: Tax Ratio RI Terendah Ketiga di 24 Negara Asia dan Pasifik (<https://news.ddtc.co.id/oecd-tax-ratio-ri-terendah-ketiga-di-24-negara-asia-dan-pasifik-31439>). Diakses pada tanggal 02 Juli 2022.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Diakses dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/in/dokumen/peraturan/b32cbb1-4764-403b-8a06-54e2c2acbc8f>
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisis penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77-97.
- Pramesty, M., & Andayani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Sosialisasi, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan WPOP Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1729-1751.
- Rahmawati, D., & Rustyaningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, 9(3), 192-209. <https://www.researchgate.net/publication/357869369>.
- Riadita, F. A., & Saryadi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 8(2), 105-113.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.

- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2).
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *AkunNas*, 15(2).
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Diakses dari <https://pajak.go.id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15-24.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).