

# Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi *Tax Amnesty*, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ni Putu Desi Arya Dewi\*, I Putu Gede Diatmika

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

\*desiaryadewi0712@gmail.co.id

## Riwayat Artikel:

Tanggal diajukan:  
25 Juni 2020

Tanggal diterima:  
29 Agustus 2020

Tanggal dipublikasi:  
31 Agustus 2020

**Kata kunci:** Kepercayaan, Tax Amnesty, Akuntabilitas, Lingkungan Sosial, dan Wajib Pajak

## Pengutipan:

Dewi, N. P. D. A., & Diatmika, I. P. G. (2020). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Tax Amnesty, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 10(2), 245-254

**Kata kunci:** Trust, Tax Amnesty, Accountability, Social Environment, and Taxpayer

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan, persepsi *tax amnesty*, akuntabilitas layanan publik, serta lingkungan sosial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam KPP Pratama Tabanan-Bali. Metode kuantitatif dipilih menjadi metode penelitian ini dengan menggunakan data primer berupa hasil kuesioner. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 56.574 Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP dan juga sudah masuk ke daftar wajib SPT di KPP Pratama Tabanan-Bali tahun 2019. Data yang terkumpul melalui kuesioner yang penyebarannya secara *online* menggunakan google form sebagai bentuk pencegahan covid 19. Metode regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS version 25 for Windows digunakan dalam menganalisis data yang diperoleh. Dari penelitian ini, ditemukan pengaruh positif dan signifikan yang diberikan oleh tingkat kepercayaan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi *tax amnesty* juga berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas layanan publik dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi secara positif dan signifikan.

## Abstract

*The purpose of this study is to determine the effect of the level of trust, perceptions of tax amnesty, accountability of public services, and social environment on the compliance of individual taxpayers who are registered in KPP Pratama Tabanan-Bali. The quantitative method was chosen to be the method of this study using primary data in the form of questionnaire. Based on the data obtained there are 56,574 Individual Taxpayers who have NPWP and have also entered the SPT mandatory list at the Tabanan-Bali Primary Tax Office in 2019. Data collected through a questionnaire that is distributed online using google form as a form of covid prevention 19. Multiple linear regression methods with SPSS version 25 for Windows program help are used in analyzing the data obtained. From this study, found a positive and significant influence given by the level of trust in the compliance of the Individual Taxpayer. Perception of tax amnesty also has a positive and significant effect on the compliance of the mandatory taxpayers of individuals. Furthermore, personal tax compliance is influenced positively and significantly and compliance. Personal taxpayers are influenced positively and significantly by the social environment.*

## Pendahuluan

Di Indonesia, pajak berperan penting menumbuhkan kemandirian bangsa dalam menjalankan pembangunan. Pajak sebagai sumber pendapatan utama negara dialokasikan untuk mendanai pengeluaran pemerintah serta pembangunan nasional sebagaimana termuat dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN). Meskipun berpotensi besar dalam pembangunan negara, pajak juga harus diikuti disertai dengan adanya kesadaran Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tergolong masih kurang, sehingga memberikan dampak pada tidak diterimanya pajak yang belum memenuhi target, sehingga hal ini berpengaruh pada tidak diterimanya pajak yang tidak memenuhi target.

Per 26 Desember 2019, tercatat 80,29% pajak yang diterima dari target APBN 2019 yakni Rp. 1.577,6 triliun. Ini menandakan pajak baru diterima sekitar Rp. 1.266,65 triliun yang tentu masih terpaut sekitar 19% dari target APBN di tahun 2019 (Kontan.co.id, 2019). Seluruh Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama yang ada di seluruh Indonesia memegang peranan penting dalam pelayanan publik perpajakan serta peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Walaupun KPP Pratama sudah melayani wajib pajak dengan baik, namun tak jarang adanya sebuah hambatan, dimana salah satu hambatan tersebut adalah tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah ditentukan. Permasalahan ini pun terjadi di KPP Pratama Tabanan-Bali.

KPP Pratama Tabanan-Bali tidak dapat memenuhi target pajak yang harus diterima karena kurangnya kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Kekurangan tersebut dapat ditinjau dari total WP OP dalam daftar wajib SPT dari tahun 2017 ke tahun 2019. Tahun 2017 WP OP terdaftar wajib SPT sebanyak 63.023 orang dengan realisasi pelaporan SPT hanya sebanyak 26.050 orang dan rasio kepatuhan hanya mencapai 41,33%. Tahun 2018 WP OP terdaftar wajib SPT sebanyak 51.972 orang dengan realisasi pelaporan SPT hanya sebanyak 25.739 orang dan rasio kepatuhan hanya mencapai 49,52%. Kemudian tahun 2019 WP OP terdaftar wajib SPT sebanyak 56.574 orang dengan realisasi pelaporan SPT hanya sebanyak 27.277 orang dan rasio kepatuhan hanya mencapai 48,21%.

Seharusnya penambahan WP OP yang terdaftar wajib SPT akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Meningkatnya total WP OP wajib SPT tersebut tidak diiringi dengan kepatuhan WP OP dalam pelaporan SPT. Sehingga dalam hal ini terlihat bahwa tingkat kepatuhan WO OP masih rendah karena jumlah realisasi pelaporan SPT WP OP lebih rendah dari jumlah WP OP yang Wajib SPT. Sehingga hal ini yang menyebabkan pajak yang diterima di KPP1Pratama Tabanan-Bali tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Tingkat kepercayaan menjadi faktor berpengaruh dalam tingkat kepatuhan WP OP. Terselenggaranya kekuasaan-kekuasaan negara demi memenuhi kepentingan negara didasari oleh kepercayaan pada sistem pemerintah dan hukum perpajakan antar lembaga negara sehingga kesejahteraan rakyat pun dapat terwujud sesuai dengan Undang-undang yang berlaku (Permadi, 2013). Penelitian (Saputra, 2018) menunjukkan adanya pengaruh dari kepercayaan masyarakat akan pemerintahan dan perpajakan pada kemauan masyarakat dalam membayar pajak. Bertentangan dengan penemuan tersebut, (Purnamasari, 2017) yang tidak menemukan adanya pengaruh kepercayaan pemerintah dan hukum perpajakan pada tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Selanjutnya persepsi *tax amnesty* juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP OP. Persepsi *tax amnesty* adalah suatu pandangan, gambaran, atau anggapan mengenai baik atau tidak baiknya program tersebut untuk Wajib Pajak dengan melihat tujuan dan manfaat yang diberikan (Melia, 2018). Tingkat pemahaman WP OP terhadap tujuan dan manfaat adanya program *tax amnesty* dapat dikategorikan tinggi jika berpandangan baik pada *tax amnesty* yang ada. Ini juga didukung oleh hasil penelitian (Melia, 2018) tentang pengaruh pandangan *tax amnesty* pada kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda halnya dengan Sholichah (2018) yang

menemukan tidak adanya keterkaitan antara persepsi *tax amnesty* dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Kemudian kepatuhan WP OP juga dapat dipengaruhi oleh akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas menjadi tolak ukur tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Berdasarkan penelitian (Kurniawati, 2018). menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik memberi pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak. Bertentangan dengan hal itu, (Siregar, 2018) menemukan tidak adanya keterkaitan antara akuntabilitas pelayanan publik dengan Wajib Pajak yang harus dipatuhi.

Selain itu, pengaruh lingkungan sosial ternyata juga berperan dalam kepatuhan WP OP. WP OP akan termotivasi dalam menjalankan kewajibannya apabila lingkungan yang ditempatinya taat akan perpajakan. Sebaliknya, jika lingkungannya tidak baik (tidak mematuhi peraturan), maka ketaatan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya akan rendah, ini terjadi karena Wajib Pajak meniru ketidakpatuhannya dengan tidak membayar karena merasa itu hanya kerugian semata (Nabilia, 2018). Penelitian (Wijayanti, 2019) menunjukkan bahwa lingkungan sosial memberi dampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berlawanan dengan hasil yang ditemukan (Anggraeni, 2017) terkait tidak adanya pengaruh dari lingkungan dalam kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian permasalahan utama perpajakan saat ini yakni tentang seberapa patuh pelaksanaan Wajib Pajak khususnya WP OP yang masih perlu terus diperbaiki. Reformasi WP OP juga dipandang cukup serius oleh kalangan pengamat. Ketimpangan yang terjadi masih menjadi pekerjaan rumah yang perlu segera dituntaskan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut dan fakta yang terjadi di lapangan serta untuk mengembangkan penelitian terdahulu dengan menggunakan objek yang berbeda, maka penelitian dilanjutkan kepada WP OP yang masuk dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali. Sehingga meninjau dari penjelasan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Tax Amnesty, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" (Studi Kasus terhadap WP OP yang Terdaftar di KPP Pratama Tabanan).

Timbulnya rasa percaya pada pemerintah sebagai penggerak pembangunan disebabkan oleh adanya kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan. Rasa aman juga akan tumbuh dengan adanya landasan hukum yang telah disahkan sehingga mereka akan merasa yakin tidak ada penyalahgunaan dari pembayaran pajak yang telah mereka lakukan. Ini menandakan pandangan Wajib Pajak mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemerintah serta hukum menjadi suatu perilaku yang berpengaruh pada pembuatan keputusan dalam mematuhi kewajiban pajak (Purnamasari, 2017). Dari penelitian (Atmadja et al., 2015), (Huda dan Julita, 2015), dan (Arismayani, 2017), dapat diketahui adanya kepercayaan yang memberikan pengaruh pada kepatuhan membayar pajak. Di sisi lain, (Purnamasari, 2017) dalam penelitiannya mengemukakan ketiadaan pengaruh yang diberikan oleh rasa percaya. Sehingga dilihat dari uraian tersebut, hipotesis yang didapatkan yakni :

**H<sub>1</sub> : Tingkat Kepercayaan Memberikan Pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP**

Tingkat pemahaman WP OP terhadap tujuan dan manfaat adanya program *tax amnesty* dapat dikategorikan tinggi jika berpandangan baik terhadap *tax amnesty*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Gunawan & Sukartha, 2016), (Melia, 2018), dan (Maruf, 2019), yang memaparkan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh *tax amnesty*. Namun Sholichah, (2018) mendapatkan penemuan yang berbeda yakni tidak adanya pengaruh pandangan Wajib Pajak terkait *tax amnesty* dengan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dilihat dari uraian tersebut, hipotesis yang didapatkan yakni :

## **H<sub>2</sub> : Persepsi Tax Amnesty Memberikan Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP**

Akuntabilitas menjadi tolak ukur tingkat kesesuaian pemberian layanan Wajib Pajak oleh petugas dengan dilengkapi sarana dan prasarana yang baik dan nyaman. Unit lingkungan kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan bertanggungjawab dalam memberikan akuntabilitas layanan publik yang baik, sehingga tercapainya tujuan peningkatan kepatuhan Wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil-hasil penelitian dari (Yunita, 2017), (Kurniawati, 2018), dan (Ruky, 2018), menunjukkan bahwa akuntabilitas memberikan pengaruh pada ketaatan Wajib Pajak. (Siregar, 2018) memaparkan hal lain yakni kepatuhan dalam membayar pajak tidak dipengaruhi oleh akuntabilitas pelayanan publik. Sehingga dilihat dari uraian tersebut, hipotesis yang didapatkan yakni :

## **H<sub>3</sub> : Akuntabilitas Pelayanan Publik Memberikan Pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP**

Keluarga, teman, jaringan sosial dan lainnya menjadi faktor pembentuk lingkungan sosial seseorang yang berperan dalam kehidupannya. Peranan tersebut juga dirasakan dalam perihal Wajib Pajak yang dimana WP OP akan termotivasi dalam menjalankan kewajibannya apabila lingkungan yang ditempatinya taat akan perpajakan. Sebaliknya, jika lingkungannya tidak baik (tidak mematuhi peraturan), maka kecenderungan untuk melanggar peraturan serta meniru perbuatan yang tidak patuh akan semakin besar. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu dari (Dewi, 2017), (Nabilia, 2018), (Yohana, 2019) yang menyatakan adanya pengaruh lingkungan sosial dalam kepatuhan Wajib Pajak. Namun, (Anggraeni, 2017) menemukan situasi yang berbeda yakni tidak adanya pengaruh lingkungan terhadap taatnya membayar pajak. Sehingga dilihat dari uraian tersebut, hipotesis yang didapatkan yakni :

## **H<sub>4</sub> : Lingkungan Sosial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya : (1) Apakah kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi oleh tingkah kepercayaan secara positif dan signifikan? (2) Apakah kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi oleh persepsi tax amnesty secara positif dan signifikan? (3) Apakah kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi oleh akuntabilitas pelayan publik secara positif dan signifikan? (4) Apakah lingkungan sosial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali.

Ditinjau dari perumusan permasalahan tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya : (1) Untuk mengetahui pengaruh tingkah kepercayaan pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. (2) Untuk mengetahui pengaruh persepsi tax amnesty terhadap kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. (3) Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayan publik pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. (4) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan sosial pada kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali.

## **Metode**

Jenis penelitian ini yakni kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui kuesioner dan data sekunder didapatkan melalui sumber bacaan yang memiliki relevansi objek.

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 56.574 WP OP yang memiliki NPWP dalam daftar wajib SPT di KPP Pratama Tabanan-Bali 2019. Dengan menggunakan rumus slovin, terpilih 100 responden sebagai sampel. Data terkumpul melalui sebaran kuesioner secara

online dengan menggunakan google form. Penyebaran kuesioner secara online ditunjukkan kepada WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dengan skala pengukuran likert rentang 1-5.

Data dianalisis melalui pengujian instrumen terlebih dahulu berupa uji validitas dan reabilitas, kemudian pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis melalui analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji-t), dan koefisien determinasi..

### Hasil dan Pembahasan

Pengujian validitas menunjukkan hasil analisis bersignifikansi kurang dari 0,05, sehingga keseluruhan butir pertanyaan dikatakan valid. Kemudian pengujian reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* keseluruhan variabel melebihi 0,60, sehingga tergolong reliabel. Selanjutnya diperoleh hasil *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* pada uji normalitas sebesar 0,169 yang signifikansinya di atas 0,05 yang berarti data terdistribusi dengan normal. Pada uji multikolinearitas tidak ada variabel yang nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas. Kemudian hasil uji heterokedastisitas menunjukkan variabel tingkat kepercayaan memiliki nilai sig. sebesar 0,879, persepsi tax amnesty memiliki nilai sig. sebesar 0,794, sig. dari akuntabilitas pelayanan publik yakni 0,138, dan sig. lingkungan sosial bernilai 0,947. Sehingga semua variabel memiliki probabilitas signifikansi melebihi 0,05 dan dinyatakan tidak timbulnya heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik terpenuhi, uji selanjutnya yang dilakukan yaitu analisis regresi linier berganda. Berikut ditampilkan ringkasan hasil output SPSS terkait pengujian tingkat kepercayaan, persepsi tax amnesty, akuntabilitas pelayanan publik dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tabanan-Bali pada Tabel 1 di bawah ini :

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,407	1,962		3,266	0,002
	Tingkat Kepercayaan (X <sub>1</sub> )	0,181	0,070	0,223	2,573	0,012
	Persepsi Tax Amnesty (X <sub>2</sub> )	0,176	0,074	0,208	2,385	0,019
	Akuntabilitas Pelayanan Publik (X <sub>3</sub> )	0,136	0,060	0,199	2,272	0,025
	Lingkungan Sosial (X <sub>4</sub> )	0,211	0,056	0,316	3,759	0,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pratama Tabanan-Bali, yakni :

$$Y = 6,407 + 0,181X_1 + 0,176X_2 + 0,136X_3 + 0,211X_4 + \epsilon$$

Persamaan regresi tersebut memiliki arti konstanta 6,407 menunjukkan bahwa apabila variabel tingkat kepercayaan, persepsi tax amnesty, akuntabilitas pelayanan publik, dan lingkungan sosial bernilai konstan, maka rerata variabel kepatuhan WP OP bernilai 6,407.

Koefisien regresi tingkat kepercayaan sebesar 0,181 menunjukkan bahwa apabila satuan dari tingkat kepercayaan naik 1, maka terjadi peningkatan kepatuhan WP OP sebanyak 0,181. Kemudian regresi persepsi terhadap tax amnesty berkoefisien 0,176 menunjukkan bahwa apabila terdapat penambahan 1 satuan dari persepsi tax amnesty maka terjadi peningkatan kepatuhan WP OP sebanyak kepatuhan WP OP sebanyak 0,176. Selanjutnya regresi akuntabilitas pelayanan publik berkoefisien 0,136 menunjukkan bahwa apabila terdapat

penambahan 1 satuan variabel akuntabilitas pelayanan publik, maka meningkat pula kepatuhan WP OP sebanyak 0,136. Kemudian koefisien regresi lingkungan sosial sebesar 0,211 menunjukkan bahwa apabila terdapat penambahan 1 satuan variabel lingkungan sosial, maka meningkat pula kepatuhan WP OP sebanyak 0,211.

Pengujian selanjutnya yang dilakukan adalah pengujian hipotesis. Pengujian pertama yaitu uji parsial yang ditujukan kepada tiap variabel independen. 95% dengan derajat kebebasan (df) = (k-1) atau tingkat kesalahan alpha ( $\alpha$ ) =5% dijadikan sebagai tingkat kepercayaan pada penelitian. Pada penelitian ini menggunakan 4 variabel penelitian yaitu tingkat kepercayaan ( $X_1$ ), persepsi *tax amnesty* ( $X_2$ ), akuntabilitas pelayanan publik ( $X_3$ ), dan lingkungan sosial ( $X_4$ ). Kemudian jumlah sampel yang digunakan (n) sebanyak 100, sehingga diperoleh nilai df sebesar 95 dengan taraf signifikan 2 sisi sebesar 0,025. Dengan demikian dapat diketahui bahwa  $t_{tabel}$  senilai 1,98525 dan dibulatkan menjadi 1,985. Berdasarkan pengujian statistik t, maka dapat diketahui beberapa hal diantaranya: bawah 0,05 berarti WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tingkat kepercayaan sehingga hipotesis pertama diterima.

$T_{hitung}$  persepsi *tax amnesty* ( $X_2$ ) (2,385) melebihi nilai  $t_{tabel}$  (1,985) serta bersignifikansi 0,019 yang mana lebih kecil dibandingkan 0,05. Bernilai positif dan lebih besarnya  $t_{hitung}$  dibandingkan  $t_{tabel}$  serta bersignifikansi di bawah 0,05 berarti kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi *tax amnesty* sehingga hipotesis kedua diterima.

$T_{hitung}$  dari akuntabilitas pelayanan publik ( $X_3$ ) lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  (2,272 > 1,985) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,025. Bernilai positif dan lebih besarnya  $t_{hitung}$  dibandingkan  $t_{tabel}$  serta bersignifikansi di bawah 0,05 berarti kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas pelayanan publik sehingga hipotesis ketiga diterima.

$T_{hitung}$  lingkungan sosial ( $X_4$ ) lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  (3,759 > 1,985) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,000 Bernilai positif dan lebih besarnya  $t_{hitung}$  dibandingkan  $t_{tabel}$  serta bersignifikansi di bawah 0,05 berarti kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh lingkungan sosial sehingga hipotesis keempat diterima.

Kemudian, pengukuran koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan model dalam memaparkan keberagaman variabel terikat (Ghozali, 2016). Terdapat 4 variabel pada penelitian ini, maka adjusted R square digunakan sebagai koefisien determinasi.

**Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi Model Summaryb**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0,635 <sup>a</sup>	0,402	0,377	1,867

*Predictors:* (Constant), Tingkat Kepercayaan, Persepsi *Tax Amnesty*, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Lingkungan Sosial

Dilihat dari tabel 2, dapat diketahui Adjusted R Square bernilai 0,377 yang mengindikasikan bahwa variasi variabel tingkat kepercayaan, persepsi *tax amnesty*, akuntabilitas pelayanan publik, dan lingkungan sosial mampu menjelaskan 3,77 % variasi variabel kepatuhan WP OP. 62,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### *Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan WP OP*

Melalui hasil uji hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) dapat diketahui thitung variabel tingkat kepercayaan (X<sub>1</sub>) melebihi t<sub>tabel</sub> (2,573 > 1,985) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,012. Bernilai positif dan lebih besarnya thitung dibandingkan ttabel serta bersignifikansi di bawah 0,05 memiliki arti ditolaknya H<sub>0</sub> dan diterimanya H<sub>1</sub>. Sehingga bisa dikatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari tingkat kepercayaan pada kepatuhan WP OP terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Sehingga hal ini membuktikan bahwa peningkatan kepercayaan WP OP terhadap sistem pemerintahan serta hukum perpajakan berbanding lurus dengan kepatuhan WP OP dalam menjalankan kewajiban,

Munculnya tingkat kepercayaan para WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali turut mendorong pelaksanaan kewajiban Wajib Pajak. Penelitian ini menemukan para WP OP terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali menganggap sistem pemerintah dan hukum perpajakan yang ada di Indonesia sudah dilaksanakan dengan baik. Sehingga kepercayaan dari para WP OP ditunjukkan dengan meningkatnya kepatuhan sebagai Wajib Pajak.

Teori atribusi yang diimplementasikan pada penelitian ini mendukung penemuan terkait adanya faktor internal serta eksternal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan WP OP. Dalam teori atribusi kepatuhan WP OP dapat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan yang muncul dari dalam diri setiap individu. Dengan demikian para WP OP menunjukkan ketaatan terhadap kewajibannya sebagai Wajib Pajak karena berlakunya sistem pemerintahan serta hukum perpajakan sudah berhasil menimbulkan rasa percaya dalam diri WP OP terhadap hal tersebut.

(Saputra, 2018) dalam penelitiannya mengenai pengaruh signifikan yang diberikan oleh tingkat kepercayaan pada kemauan membayar pajak. Kemudian (Huda dan Julita, 2015) menunjukkan tingkat kepercayaan memberikan pengaruh pada patuh atau tidaknya dalam membayar pajak. Begitu pula dengan (Arismayani, 2017) yang menunjukkan tingkat kepercayaan mempengaruhi kepatuhan WP OP sebagai Wajib Pajak secara signifikan.

### *Pengaruh Persepsi Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan WP OP*

Melalui uji hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dapat diketahui thitung variabel pandangan tax amnesty (X<sub>2</sub>) melebihi ttabel (2,385 > 1,985) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,019. Bernilai positif dan lebih besarnya thitung dibandingkan ttabel serta bersignifikansi di bawah 0,05 memiliki arti ditolaknya H<sub>0</sub> dan diterimanya H<sub>1</sub>. Sehingga bisa dikatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari persepsi *tax amnesty* pada kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali yang menunjukkan semakin baiknya pandangan WP OP pada kebijakan program *tax amnesty*, maka semakin patuh pula WP OP dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini menemukan adanya peningkatan yang terjadi pada kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali Program dalam kebijakan *tax amnesty* karena program ini mampu mendorong kejujuran dalam pelaporan harta milik secara sukarela tanpa adanya paksaan.

Hal ini didukung oleh teori atribusi yang diimplementasikan dalam penelitian ini, maka perilaku kepatuhan WP OP dapat dipengaruhi oleh adanya faktor internal serta eksternal. Dalam teori atribusi, pandangan mengenai kebijakan *tax amnesty* yang dimiliki oleh seseorang bisa mempengaruhi kepatuhan WP OP dikarenakan oleh proses diserapnya pesan atau informasi ke dalam pikiran manusia sehingga bisa menentukan sikapnya terhadap suatu hal.

Ditemukan hal yang sama dalam penelitian (Gunawan & Sukartha, 2016) mengenai pengaruh positif *tax amnesty* pada penerimaan pajak. Kemudian hasil penelitian (Melia, 2018) dan (Maruf, 2019) menunjukkan kepatuhan WP OP dipengaruhi secara positif oleh pandangan *tax amnesty*.

### *Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan WP OP*

Melalui uji hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dapat diketahui thitung variabel akuntabilitas layanan publik ( $X_3$ ) melebihi ttabel ( $2,272 > 1,985$ ) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,025. Bernilai positif dan lebih besarnya thitung dibandingkan ttabel serta bersignifikansi di bawah 0,05 memiliki arti ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_1$ . Sehingga bisa dikatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari akuntabilitas pelayanan publik serta menandakan peningkatan akuntabilitas layanan publik berbanding lurus dengan kepatuhan WP OP dalam menjalankan kewajiban.

Ditemukan bahwa akuntabilitas layanan publik yang diterima oleh WP OP dari KPP Pratama Tabanan-Bali turut mendorong kepatuhan WP OP dalam menjalankan kewajibannya. Akuntabilitas layanan publik oleh KPP Pratama Tabanan-Bali secara baik kepada WP OP dapat memberikan kenyamanan dan rasa puas terhadap WP OP, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP.

Berdasarkan teori atribusi yang diimplementasikan dalam penelitian ini, terdapat faktor secara eksternal salah satunya berupa akuntabilitas layanan publik oleh KPP Pratama Tabanan-Bali dan juga faktor internal yang bisa mempengaruhi perilaku kepatuhan WP OP.

(Yunita, 2017) menunjukkan patuhnya WP OP dipengaruhi secara positif signifikan oleh akuntabilitas layanan publik. Beberapa penelitian lain yang dilakukan oleh (Kurniawati, 2018) dan (Ruky, 2018) juga menemukan hal yang sama terkait pengaruh positif dari akuntabilitas layanan publik.

### *Pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan WP OP*

Melalui uji hipotesis keempat ( $H_4$ ) dapat diketahui thitung variabel lingkungan sosial ( $X_4$ ) melebihi ttabel ( $2,759 > 1,985$ ) serta bersignifikansi kurang dari 0,05 yakni 0,000. Bernilai positif dan lebih besarnya thitung dibandingkan ttabel serta bersignifikansi di bawah 0,05 memiliki arti ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_1$ . Sehingga bisa dikatakan adanya pengaruh positif secara signifikan dari lingkungan sosial pada kepatuhan WP OP terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Sehingga lingkungan yang taat peraturan akan meningkatkan rasa patuh pada WP OP dalam menjalankan kewajibannya.

Ditemukan bahwa kepatuhan WP OP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali dipengaruhi oleh lingkungan sosial karena lingkungan sosial yang ada di lingkungan WP OP tersebut sebagian besar patuh terhadap aturan yang berlaku. Mereka berada di lingkungan yang taat akan kewajiban perpajakan, sehingga mempunyai dampak yang baik dalam meningkatkan motivasi WP OP.

Berdasarkan teori atribusi yang diimplementasikan dalam penelitian ini, maka adanya faktor internal dan juga salah satu faktor eksternal yakni lingkungan sosial yang bisa memberikan pengaruh pada perilaku kepatuhan WP OP. Lingkungan sosial dapat membentuk karakter WP OP sesuai dengan pengaruh yang diberikan oleh lingkungan sosial sekitar Wajib Pajak.

Ditemukan hal yang sama dalam penelitian (Dewi, 2017), (Nabilia, 2018), (Yohana, 2019) yakni terdapatnya pengaruh positif secara signifikan dari lingkungan sosial pada kepatuhan WP OP.

### **Simpulan dan Saran**

Ditinjau dari hasil serta pemaparan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa : (1) Tingkat kepercayaan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Munculnya tingkat kepercayaan para WP OP yang turut mendorong pelaksanaan kewajiban Wajib Pajak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya kepercayaan WP OP terhadap sistem pemerintahan serta hukum pajak akan berbanding lurus peningkatan kepatuhan sebagai Wajib Pajak. (2) persepsi *tax amnesty*



memberikan pengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Adanya peningkatan yang terjadi pada kepatuhan WP OP dalam program kebijakan *tax amnesty* karena program ini mampu mendorong kejujuran dalam pelaporan harta milik tanpa adanya paksaan. Jadi, semakin baiknya pandangan WP OP pada kebijakan program *tax amnesty*, maka semakin patuh pula WP OP dalam memenuhi kewajibannya. (3) Akuntabilitas pelayanan publik memberikan pengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Akuntabilitas layanan publik yang diterima oleh WP OP dari KPP Pratama Tabanan-Bali turut mendorong kepatuhan WP OP dalam memenuhi kewajibannya. Jadi, bisa peningkatan akuntabilitas layanan publik berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan WP OP dalam menjalankan kewajiban. (4) Lingkungan sosial memberikan pengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan-Bali. Lingkungan WP OP yang taat dalam menjalankan kewajiban pajaknya bisa menimbulkan dampak yang baik dalam meningkatkan motivasi WP OP. Jadi, keberadaan WP OP dalam lingkungan sosial yang taat peraturan akan meningkatkan kepatuhan WP OP dalam menjalankan kewajibannya.

Adapun saran yang dapat disampaikan ingin disampaikan bagi WP OP yang memiliki NPWP dalam daftar KPP Pratama Tabanan-Bali diharapkan lebih secara aktif mencari informasi mengenai perpajakan dan diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara disiplin baik dalam pelaporan SPT maupun pembayaran pajak. Kemudian bagi Instansi Pajak khususnya untuk KPP Pratama Tabanan-Bali diharapkan agar lebih sering melaksanakan sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan penelitian di objek yang berbeda dengan menambah responden serta menambah variabel maupun mengganti variabel dengan yang lainnya.

#### **Daftar Rujukan**

- Anggraeni, L. A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak, Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Arismayani. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.8, No.2*
- Dewi, D. (2017). Pengaruh Sikap Rasional Dan Lingkungan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Modernisasi. *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.7, No.1*
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gunawan, A., & Sukartha, I. (2016). Pengaruh Persepsi Tax Amnesty, Pertumbuhan Ekonomi Dan Transformasi Kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak Pada Penerimaan Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.17, No.3*
- Huda dan Julita. (2015). Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON, Vol. 2 No.2*
- Kurniawati, K. (2018). *Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Pendidikan

Ganesha.

- Maruf, dkk. (2019). Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Lumajang. *E-Jurnal. STIE Widya Gama Lumajang*.
- Melia, W. F. (2018). *Pengaruh Persepsi Amnesti Pajak, Persepsi Sanksi Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Magelang*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nabilia. (2018). *Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul*. Universitas Yogyakarta.
- Permadi, T. (2013). Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru). *Jurnal Akuntansi, Riau*.
- Purnamasari, dkk. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing, Vol.14, No.1*
- Ruky, dkk. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Universitas Jambi*.
- Saputra, D. B. (2018). *Pengaruh Persepsi Tentang Petugas Pajak, Sistem Administrasi, Tingkat Kepercayaan Pada Sistem Pemerintahan Dan Hukum Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Siregar. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng, Vol. 2, No.2*
- Wijayanti, R. (2019). *Pengaruh Lingkungan Sosial, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Yohana, I. dan S. W. (2019). Pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tegalangus). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi, Vol. 11, No.1*  
<https://doi.org/10.31253/aktek.v11i2.279>
- Yunita, R. S. dkk. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. *E-Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 8, No.2*