

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PANCORAN JAKARTA SELATAN)

Tira Lesmanawati¹, Mahwiyah²

tiralesmanawati@gmail.com¹

Universitas Pamulang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pancoran Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sanksi perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sementara itu, kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak dan penerapan sanksi perpajakan yang efektif mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Meskipun kualitas pelayanan fiskus belum memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial, ketiga variabel secara bersama-sama tetap berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of tax authority services on the compliance of individual taxpayers at the Pancoran Primary Tax Office, South Jakarta. This research employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 50 respondents. The results indicate that taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Tax sanctions also have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, the quality of tax authority services does not have a significant effect on individual taxpayer compliance. However, simultaneously, taxpayer awareness, tax sanctions, and the quality of tax authority services have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Based on these findings, it can be concluded that increasing taxpayer awareness and implementing effective tax sanctions can enhance individual taxpayer compliance. Although the quality of tax authority services does not have a significant partial effect, all three variables collectively contribute to improving individual taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Quality Of Tax Authority Services, Individual Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan pemerintah untuk membiayai penyelenggaraan negara dan pembangunan nasional. Penerimaan yang berasal dari sektor perpajakan digunakan untuk mendukung berbagai kebutuhan publik, antara lain pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan kesehatan dan pendidikan, serta pembiayaan berbagai program pemerintahan. Dengan demikian, keberlanjutan penerimaan pajak memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik dan menjaga kesinambungan pembangunan

nasional.

Indonesia menerapkan sistem self assessment, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penerapan sistem tersebut menempatkan Wajib Pajak sebagai pihak yang memiliki peran aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, keberhasilan pelaksanaan self assessment tidak hanya ditentukan oleh administrasi perpajakan, tetapi juga bergantung pada kesadaran, kejujuran, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Permasalahan kepatuhan Wajib Pajak masih menjadi salah satu perhatian dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di Indonesia. Kondisi tersebut semakin relevan ketika aktivitas ekonomi mengalami tekanan. Dalam naskah penelitian ini disebutkan bahwa kondisi ekonomi pada tahun 2025, termasuk penurunan daya beli dan terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), menjadi salah satu tantangan terhadap kepatuhan perpajakan. Target kepatuhan formal SPT tahun 2025 tercatat sebesar 81,92%, sedangkan pada semester I tahun 2025 rasio pajak Indonesia berada pada angka 8,42%, menurun dibandingkan 9,49% pada periode yang sama tahun sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan kemauan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya, tetapi juga berkaitan dengan kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan salah satu kelompok yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kepatuhan perpajakan. Karakteristik Wajib Pajak Orang Pribadi cukup beragam, baik dilihat dari tingkat penghasilan, pemahaman mengenai peraturan perpajakan, maupun sikap terhadap kewajiban membayar pajak. Perbedaan karakteristik tersebut dapat menyebabkan tingkat kepatuhan setiap Wajib Pajak tidak selalu sama. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan perlu dilakukan dengan memahami faktor-faktor yang dapat mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara konsisten.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam maupun dari luar diri Wajib Pajak. Faktor internal antara lain mencakup kesadaran, pengetahuan, pemahaman, serta sikap terhadap kewajiban perpajakan. Adapun faktor eksternal dapat berupa penerapan sanksi, kualitas pelayanan fiskus, sistem administrasi, dan kebijakan perpajakan. Keberadaan berbagai faktor tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan merupakan suatu perilaku yang terbentuk melalui interaksi antara kondisi internal Wajib Pajak dengan lingkungan perpajakan yang dihadapinya.

Salah satu faktor internal yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran berkaitan dengan pemahaman dan kemauan individu untuk mengakui bahwa pembayaran pajak merupakan bagian dari kewajiban sebagai Wajib Pajak sekaligus bentuk kontribusi terhadap negara. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran perpajakan yang baik diharapkan lebih mampu menjalankan kewajibannya secara sukarela. Sebaliknya, tingkat kesadaran yang rendah dapat menjadi salah satu penyebab munculnya ketidakpatuhan, seperti keterlambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan maupun ketidaktepatan dalam pelaporan.

Fenomena kesadaran perpajakan pada tahun 2025 menunjukkan adanya tantangan yang perlu diperhatikan. Penurunan rasio pajak pada semester I tahun 2025 dari 9,49% menjadi 8,42% menunjukkan adanya tekanan terhadap penerimaan perpajakan. Selain faktor kepatuhan, kondisi ekonomi seperti PHK dan penutupan usaha juga dapat memengaruhi kemampuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Di sisi lain, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak tetap melakukan berbagai upaya untuk

meningkatkan literasi dan kesadaran perpajakan, salah satunya melalui program edukasi pajak kepada generasi muda. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan kesadaran perpajakan merupakan proses yang membutuhkan edukasi dan pemahaman yang berkelanjutan.

Selain kesadaran, sanksi perpajakan merupakan instrumen yang digunakan untuk mendorong Wajib Pajak agar mematuhi ketentuan perpajakan. Sanksi memiliki fungsi sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Penerapan sanksi yang tegas, adil, dan konsisten diharapkan mampu memberikan efek pencegahan sehingga Wajib Pajak mempertimbangkan konsekuensi sebelum melakukan pelanggaran. Sebaliknya, penerapan sanksi yang tidak konsisten atau dianggap tidak adil dapat mengurangi efektivitasnya dalam membentuk perilaku patuh.

Persoalan mengenai keadilan dalam penerapan sanksi juga menjadi bagian penting dalam hubungan antara Wajib Pajak dan otoritas pajak. Perlakuan yang dianggap tidak sama terhadap pelanggaran yang memiliki karakteristik serupa dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap penegakan hukum perpajakan. Persepsi tersebut dapat berkaitan dengan tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada otoritas, transparansi prosedur pemeriksaan, serta konsistensi penerapan ketentuan. Dengan demikian, efektivitas sanksi tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada bagaimana aturan tersebut diterapkan secara konsisten dan dapat dipahami oleh Wajib Pajak.

Dalam bayangan publik, penegakan hukum pajak idealnya mencerminkan kesetaraan perlakuan yang konsisten bagi semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran serupa namun dalam kenyataannya, fenomena keadilan tampak sangat dipengaruhi oleh kepercayaan pada otoritas, kualitas pelayanan fiskus, dan transparansi prosedur pemeriksaan dan sanksi, dimana ketidaksesuaian antara satu kasus dan kasus lainnya sering kali menciptakan kesan diskriminatif atau tidak konsisten.

Faktor lain yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus. Fiskus memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, terutama dalam membantu Wajib Pajak memperoleh informasi dan menjalankan prosedur perpajakan. Pelayanan yang mudah diakses, informatif, responsif, transparan, dan profesional dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada Wajib Pajak. Kondisi tersebut pada akhirnya diharapkan dapat membangun kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dan mendukung terciptanya kepatuhan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan salah satu unit pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Salah satu objek yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pancoran Jakarta Selatan. Wilayah kerja KPP tersebut memiliki aktivitas ekonomi yang beragam sehingga memiliki potensi penerimaan pajak yang cukup besar. Namun, potensi penerimaan tersebut perlu diikuti dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang memadai agar pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat berjalan secara optimal.

Dalam praktiknya, masih terdapat persoalan yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Beberapa bentuk permasalahan yang menjadi perhatian antara lain keterlambatan penyampaian SPT Tahunan, ketidaktepatan dalam pelaporan, serta keterbatasan pemahaman terhadap ketentuan perpajakan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kepatuhan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengawasan, tetapi juga perlu didukung oleh peningkatan kesadaran Wajib Pajak, penerapan sanksi yang tepat, serta pelayanan fiskus yang mampu memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak.

Penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya menunjukkan

kesimpulan yang beragam mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan. Sebagian penelitian menemukan adanya pengaruh yang signifikan, sedangkan penelitian lainnya memperoleh hasil yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, lokasi penelitian, periode penelitian, maupun kondisi sosial dan ekonomi pada objek penelitian yang berbeda.

Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menjadi alasan penting untuk melakukan pengujian kembali pada objek yang lebih spesifik. Penelitian pada KPP Pratama Pancoran Jakarta Selatan diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai bagaimana kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan, hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan bagi otoritas pajak dalam menentukan strategi peningkatan kepatuhan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pancoran Jakarta Selatan)”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan data berupa angka yang dianalisis secara statistik. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui hubungan, pengaruh, atau perbedaan antarvariabel yang diteliti secara objektif dan terukur.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data empiris. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan teknik analisis statistik sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan sesuai dengan karakteristik populasi penelitian.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dan/atau verifikatif, yaitu menjelaskan kondisi variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran instrumen penelitian berupa kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian.

Peneliti menggunakan instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan data. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dapat memberikan kesimpulan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pancoran Jakarta Selatan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hanya variabel Kesadaran Wajib Pajak yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pancoran Jakarta Selatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak sebagai kewajiban warga negara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Wajib pajak yang memahami bahwa pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara akan lebih terdorong untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara benar dan tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Atribusi (Attribution Theory) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki, semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung Theory of Planned Behavior (TPB) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap terhadap suatu perilaku. Wajib pajak yang memiliki sikap positif terhadap kewajiban perpajakan akan memiliki niat yang lebih kuat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga tercermin dalam perilaku yang patuh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma Hugrahani dan Sri Suryaningsum (2023), Yolanda Nathaly Haryanto (2023), serta Aulia Fernanda Aprilia dan Fidiana (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dapat diterima.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas dan konsisten penerapan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum yang memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Adanya konsekuensi administratif maupun pidana menyebabkan wajib pajak lebih berhati-hati dalam menjalankan kewajiban perpajakan sehingga kecenderungan melakukan pelanggaran menjadi semakin kecil.

Temuan ini sesuai dengan Teori Atribusi, yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor eksternal. Dalam penelitian ini, sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang mampu membentuk perilaku patuh wajib pajak melalui adanya ancaman hukuman apabila terjadi pelanggaran.

Hasil penelitian ini juga mendukung Theory of Planned Behavior, khususnya pada aspek perceived behavioral control, di mana adanya sanksi perpajakan meningkatkan persepsi wajib pajak mengenai konsekuensi dari setiap tindakan yang dilakukan sehingga mendorong munculnya perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Yolanda Nathaly Haryanto (2023), Kayla Asyifa Wirawan dan Devianthy Sjarif (2025), serta Aminatus Zahro dkk. (2023) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) dapat diterima.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus

berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus yang profesional, cepat, ramah, responsif, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak kepada otoritas perpajakan. Kondisi tersebut akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela karena merasa memperoleh pelayanan yang baik.

Temuan penelitian ini sesuai dengan Teori Atribusi, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang mampu memengaruhi perilaku seseorang. Pelayanan yang berkualitas menciptakan persepsi positif terhadap institusi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung Theory of Planned Behavior, di mana kualitas pelayanan fiskus meningkatkan persepsi kemudahan (perceived behavioral control) dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, dan jelas, maka niat untuk mematuhi kewajiban perpajakan akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Risma Hugrahani dan Sri Suryaningsum (2023), Aulia Fernanda Aprilia dan Fidiana (2021), serta Kayla Asyifa Wirawan dan Devianthy Sjarif (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dapat diterima.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pancoran Jakarta Selatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi faktor internal dan faktor eksternal.

Kesadaran wajib pajak menjadi landasan utama munculnya kepatuhan secara sukarela. Sementara itu, sanksi perpajakan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian agar wajib pajak tetap mematuhi ketentuan perpajakan. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 74% menunjukkan bahwa variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti tingkat pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, pemanfaatan sistem administrasi perpajakan digital, kondisi ekonomi, maupun faktor sosial lainnya.

Hasil penelitian ini memperkuat Teori Atribusi, yang menyatakan bahwa perilaku individu merupakan hasil interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak berperan sebagai faktor internal, sedangkan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang secara bersama-sama mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Yolanda Nathaly Haryanto (2023), Kayla Asyifa Wirawan dan Devianthy Sjarif (2025), serta Risma Hugrahani dan Sri Suryaningsum (2023) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini

dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pancoran Jakarta Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.
2. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penerapan sanksi perpajakan yang tegas, adil, dan konsisten mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan efek jera terhadap pelanggaran perpajakan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan yang cepat, ramah, profesional, transparan, serta mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.
4. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 74%, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, kondisi ekonomi, pemanfaatan sistem administrasi perpajakan digital, maupun faktor-faktor lainnya. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pancoran Jakarta Selatan dapat diwujudkan melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan konsisten, serta peningkatan kualitas pelayanan fiskus secara berkelanjutan. Ketiga faktor tersebut terbukti memiliki peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, D., & Handayani, S. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2023. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Hidayat, R., & Sari, N. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Lestari, D., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Perpajakan*.

- Mardiasmo. (2023). Perpajakan (Edisi terbaru). Andi Offset.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. PT Rineka Cipta.
- Pratama, R., & Kurniawan, E. (2022). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Sari, M., & Putra, Y. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.