

## Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran dan Penalty Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

*The Impact Of Fiscal Services, Consciousness And Tax Penalty On Individual Taxpayer Obedience*

Joshua Kristian<sup>1</sup>, Rola Manjaleni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Joshua Kristian<sup>1</sup>, email: [joshua10221026@digitechuniversity.ac.id](mailto:joshua10221026@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diajukan: 27/07/2025

Diterima: 27/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

#### Kata Kunci:

Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana hipotesis yang akan diuji kevalidannya dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah kota Bandung. Variabel tersebut mencakup kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, serta penalti pajak, dalam studi ini peneliti akan menganalisis apakah variabel tersebut dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Sampel penelitian diambil dari wajib pajak terdaftar di Bandung. Dengan jumlah populasi mencapai 188.232 wajib pajak orang pribadi dan menggunakan 100 responden sebagai sampel yang dipilih melalui purposive sampling (non-probability sampling). Penelitian bersifat kuantitatif deskriptif, mengandalkan angket kuesioner yang kemudian data tersebut akan diukur oleh peneliti dengan memanfaatkan skala Likert dalam mengumpulkan data primer dari 100 responden. Data diolah dengan memanfaatkan analisis regresi linier berganda dengan bantuan mesin SPSS versi 31 untuk menghitung serta menarik kesimpulan. Perolehan analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel secara parsial atau masing-masing mempunyai dampak yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Bandung.

### A B S T R A C T

#### Keywords:

Taxpayer Compliance, Tax Services

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

*This study aims to evaluate the extent to which the hypothesis to be tested is valid in influencing individual taxpayer compliance in the Bandung city area. The variables include tax service quality, taxpayer awareness, and tax penalty, in this study researchers will analyze whether these variables will possibly affect individual taxpayer compliance in Bandung City. The research sample was taken from registered taxpayers in Bandung. With a population of 188,232 individual taxpayers and using 100 respondents as a sample selected through purposive sampling (non-probability sampling). The research is quantitative descriptive, relying on questionnaires which then the data will be measured by researchers by utilizing a Likert scale in collecting primary data from 100 answerer. The evidence is operated by applying multiple linear regression analysis with the assist of SPSS version 31 to calculate and draw conclusions. The results of the analysis show that the three variables partially or each possess some positive and significant impact on the compliance of individual taxpayers in Bandung.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Pajak sebagai sumber pendapatan negara paling besar dalam APBN negara. Nilai pajak yang tercatat akan langsung dialokasikan untuk mendanai pengeluaran negara demi kesejahteraan rakyat. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kepatuhan setiap pribadi wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak (SPT), para wajib pajak dapat dianggap patuh jika orang pribadi dapat menyertorkan tepat waktu. Menurut Aman D.F. et al. (2022) Pajak merupakan hal yang sangat krusial dalam sumber penerimaan negara yang bertujuan untuk mengatur kebijakan negara, penerimaan dana ini digunakan pemerintah untuk pembangunan negara. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik jika wajib pajak meningkatkan kesadaran membayar pajaknya. Menurut Noviyanti et. al. (2022) kesadaran wajib pajak ialah kesadaran diri sendiri yang tidak dipaksa oleh pihak lain untuk memenuhi pajak, wajib pajak akan melakukan kewajibannya secara tidak terpaksa serta memiliki inisiatif dalam diri sendiri untuk membayar pajak.

Sementara itu di kota Bandung sejak diberlakukannya Perda kota Bandung No. 1 tahun 2024, hal ini membuat dasar hukum di kota ini lebih jelas dibandingkan regulasi sebelumnya sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan daerah. Selain itu juga evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian keuangan memicu revisi pasal-pasal yang memperluas jenis pajak dan distribusinya. Kota Bandung juga sudah mengimplementasikan sistem digital seperti e-SPT dan e-filling namun sistem tersebut masih memberikan beberapa kelemahan seperti kurangnya kesadaran dan pengetahuan pajak, banyak dari wajib pajak kurang memahami kewajiban seperti melaporkan SPT tepat waktu karena sosialisasi yang diberikan kurang intensif.

Maka maksud dalam studi ini adalah untuk mengetahui jika ketiga variabel secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel dependen, yaitu:

1. Studi ini bermaksud menelaah jika termuat pengaruh dari variabel pelayanan fiskus akan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Studi ini bermaksud menelaah jika termuat pengaruh dari variabel kesadaran wajib pajak akan Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Studi ini bermaksud menelaah jika termuat pengaruh dari variabel penalti pajak akan Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2. Kajian Teori

### **Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Teori yang dikemukakan ahli Ajzen. I (1985), teori tersebut merupakan suatu teori yang dikembangkan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reason Action*), yang berisi mengenai tiga macam perilaku manusia berdasarkan rencana. Adapun faktor-faktor tersebut ialah sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), serta presepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Secara garis besar gagasan ini menekankan jika semakin positif sikap, norma subjektif, dan presepsi kontrol perilaku maka semakin besar kemungkinan manusia akan melakukan tindakan tersebut.

#### 1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak merupakan komponen krusial dalam sistem perpajakan Indonesia. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu eksternal dan internal. Sementara itu, Aman D.F. et al. (2022) menegaskan bahwa pajak menjadi sumber utama penerimaan negara yang sangat penting dan digunakan untuk mendukung kebijakan pemerintah serta pembangunan nasional. Maka dari itu, dapat diharapkan jika pelaksanaan pajak dapat berjalan efektif jika setiap wajib pajak memiliki kepatuhan yang baik terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak.

#### 2. Pelayanan Fiskus

Pelayanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak pribadi turut berperan penting dalam memengaruhi kepatuhan dalam pelaporan pajak. Oleh sebab itu, petugas fiskus dituntut untuk secara konsisten dalam memberikan layanan yang unggul dan berkualitas demi kenyamanan setiap wajib pajak. Hal tersebut dilakukan bertujuan dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Menurut Rohmah et al. (2022) kualitas pelayanan pajak merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan aparat pajak untuk memenuhi kepatuhan wajib pajak dengan sikap profesional dan menarik.

### 3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merujuk pada suatu perilaku yang dimiliki setiap pribadi dalam kesadarannya dalam membayar pajak, wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap perpajakan tentunya akan mengakui, menghargai, dan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar dan menyampaikan SPT Tahunan dapat dilihat sebagai wujud tanggung jawab secara moral yang dimiliki setiap wajib pajak dalam mendukung pembangunan negara.

### 4. Penalty Pajak

Sanksi pajak merupakan efek negatif yang bisa menimbulkan kerugian bagi wajib pajak ketika mereka melanggar peraturan perpajakan. Biasanya diberlakukan sebagai sanksi administratif atau denda kepada mereka yang terlambat melaporkan atau membayar pajaknya. Wajib pajak baru dianggap telah melaksanakan kewajibannya sepenuhnya apabila mereka memahami bahwa dampak sanksi perpajakan lebih besar dibanding kerugian akibat kurang patuh.

## 3. Metode Penelitian

Metode dalam studi penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini berfokus mendeskripsikan fenomena atau populasi tertentu melalui angka dan statistik (Ali et al. 2022). Teknik *sampling* penelitian ini memanfaatkan metode *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data adalah numerik serta metode analisis linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis, menarik kesimpulan, dan memahami keterkaitan antar variabel yang ditelaah. Metode analisis data yang dimanfaatkan ialah dengan memanfaatkan analisis regresi linier berganda, dan seluruh perhitungan serta pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 31.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Regresi Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran dan Penalti Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

Variabel	Koefisien.	t hitung	t tabel $\alpha$ ; (df =N-k)	Sig.	Keterangan
Pelayanan Fiskus (X1)	0,267	3,481		0,001	Signifikan
Keasdaran Wajib Pajak (X2)	0,151	4,128		0,001	Signifikan
Penalti Pajak (X3)	0,220	6,348	1,661	0,001	Signifikan
R <sup>2</sup> ( Koefisien Determinasi)	0,473				
Jumlah sampel (N)	100				

Sumber : SPSS 31, data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis secara parsial masing-masing variabel X:

1. **Hipotesis 1** menunjukkan jika variabel Pelayanan Fiskus (X1) mempunyai nilai t hitung 3,481 yang mengindikasi jika nilai tersebut lebih tinggi dibanding nilai t tabel yang bernilai 1,661, serta nilai signifikansi senilai 0,001 yang berarti nilai tersebut lebih rendah jika dikomparasikan dengan nilai interval yang bernilai 0,05. Dengan begitu, pelayanan fiskus mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H<sub>0</sub> diterima.
2. **Hipotesis 2** menunjukkan jika variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) mempunyai nilai t hitung 4,128 yang mengindikasi jika nilai tersebut lebih tinggi dari t tabel yang bernilai 1,661, dan nilai signifikansi yang bernilai 0,001 yang berarti nilai tersebut lebih rendah jika dikomparasikan dengan nilai interval yang bernilai 0,05. Dengan begitu, kesadaran wajib pajak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H<sub>0</sub> diterima.
3. **Hipotesis 3** menunjukkan jika variabel Penalti Pajak (X3) mempunyai nilai t hitung 6,348 yang mengindikasi jika nilai tersebut lebih tinggi dari t tabel yang bernilai 1,661, dan nilai signifikansi yang

bernilai 0,001 yang berarti nilai tersebut lebih sedikit jika dibandingkan dengan nilai interval yang bernilai 0,05. Dengan begitu, sanksi pajak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga  $H_0$  diterima.

## 5. Penutup

Penelitian ini mengkaji pengaruh dari ketiga variabel terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung. Statistik yang dimanfaatkan dalam studi penelitian ini adalah data primer, yang data tersebut diperoleh langsung dari 100 responden melalui angket kuesioner *online* menggunakan *Google Form*. Jawaban responden diukur dengan skala *Likert*. Hasil penelitian menunjukkan:

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh, kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan mempunyai suatu dampak yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Yaitu, jika semakin berkualitas pelayanan yang disediakan petugas fiskus seperti pelayanan yang terbuka dan aman maka wajib pajak cenderung lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajaknya.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh, kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dikatakan memberikan suatu pengaruh yang signifikan dan efektif pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran atas kewajibannya cenderung memiliki ketaatan dalam membayar pajak, karena mereka memahami pentingnya pajak bagi pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh, penalti pajak dapat dikatakan mempunyai dampak yang signifikan dan positif pada Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Artinya banyak wajib pajak yang mengetahui dan sadar bahwa penundaan dan pelanggaran dalam pembayaran pajak dapat merugikan mereka, sanksi yang diberikan dapat berupa pidana dan administrasi. Wajib pajak mengetahui bahwa semakin banyak tunggakan pajak semakin besar juga denda yang diterima.

## 6. Ucapan Terima kasih

Penulis ingin mengutarakan kata terima kasih yang berlimpah kepada pihak Universitas Teknologi Digital Bandung dan pihak wajib pajak yang sudah memberikan dukungan berupa fasilitas dan data yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dan ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing saya ibu Rola Manjaleni, S.E., M.Si atas bimbingan dan waktu yang sudah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini, serta keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan finansial dan fasilitas yang diberikan kepada penulis.

## 7. Referensi

- Aceng Kurniawan, M. P. (2017). Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan. Vol XIV No.1 – 2017, XIV, 1-12. <https://journal.lembagakita.org/>
- Anita, D., & Maulani, N. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Garut). Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), (3), 113-125. <https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. <https://armgpublishing.com/>
- Feriyanto, O. S. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bandung. Edisi No. 3 Tahun 2020. <https://journal.lembagakita.org/>
- Hadithya, R., & Hidayah, R. T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan COVID-19 terhadap minat siswa SMP dan SMA di Kecamatan Baleendah untuk mengikuti bimbingan belajar (Studi kasus Bimbingan Belajar Ens). *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 6(2), 107–119. <https://www.jbbe.lppmbinabangsa.id/>
- Idhom, Addi M. 2022. Teori Pemungutan Pajak & Asas Pemungutan Pajak Menurut para Ahli. <https://tirto.id/teori-pemungutan-pajak-asas-pemungutan-pajak-menurut-para-ahli-guuz>. (2022, July 27).
- Indonesia, Sekertariat KADIN. 2023. Mengenal 3 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia. <https://kadin.id/analisa/mengenal-3-sistem-pemungutan-pajak-di-indonesia/> (2023, November 15).

- Manjaleni Rola, H. (2024). THE INFLUENCE OF TAX OFFICERS' HEDONISM LIFESTYLE. 69-82.
- Marlina, Neni (2021) FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. VOL. 5 NO. 2 OKTOBER 2021 p-ISSN: 2550-0376 e-ISSN: 2549-9637, 5, 21-32.
- Muti'ah, Atikah Nafisatul. et al. 2024. Menelusuri Kepatuhan Pajak: Faktor-Faktor Penentu dan Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kudus. (3 Mei 2024). (Vol 12, No 3 - E-ISSN: 2686-438X P-ISSN: 2302-1195). <https://journal.unesa.ac.id/>
- Nugraheni, R., & Rekan (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Situmeang, A. N. (2023, 31 Oktober). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam. Universitas Putra Batam. Diambil kembali dari Repozitori UPBatam.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.  
<https://jurnal.pmat.uniba-bpn.ac.id/index.php/DEFERMAT>
- Wibowo, S. A. (2022, 22 Juni). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi: studi di KPP Pratama Surakarta. Diakses dari Repozitori Universitas. <https://dspace.uui.ac.id/>