

## **Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (PPS), Kesadaran Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Kalideres)**

*Kartika Yuniarsih<sup>1)</sup>, Sutandi<sup>2)</sup>  
Universitas Buddhi Dharma<sup>12)</sup>*

Email : [thikayuniar@gmail.com](mailto:thikayuniar@gmail.com), [sutandi.sutandi@ubd.ac.id](mailto:sutandi.sutandi@ubd.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian dimaksudkan untuk memperkirakan dampak variabel program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan pada rasa patuh pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres. Sampel sejumlah 100 dipilih berdasarkan perhitungan *slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, serta penggunaan program SPSS 25 untuk mengolah datanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel program pengungkapan sukarela ( $X_1$ ), kesadaran pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ) secara parsial dan bersama-sama signifikan memengaruhi rasa patuh pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

**Kata Kunci: Program Pengungkapan Sukarela, Kesadaran Pajak, Kualitas Orang Pelayan Perpaajan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## PENDAHULUAN

Tidak dapat dipungkiri bahwasanya penghasilan atas pajak memiliki esensi yang begitu penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di suatu negara, serta meningkatkan taraf hidup masyarakat di negara tersebut menjadi lebih baik, (Yuliyana & Wibowo, 2023). Sebab penerimaan pajak yang tinggi dapat memastikan bahwa negara memiliki cukup sumber daya untuk melaksanakan pembangunan serta menjalankan program-program pemerintah seperti penyediaan infrastruktur, bantuan sosial, beasiswa pendidikan maupun jaminan kesehatan.

Namun, data yang tercatat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) justru mengindikasikan masih rendahnya rasa patuh pajak. Bahkan pada tahun 2022, persentase kepatuhan tersebut hanya menyentuh angka 83.2%, yang diartikan mengalami penurunan dari realisasi tahun sebelumnya yaitu sebesar 84%.

Menurutnya persentase kepatuhan pajak tentu dapat memengaruhi penerimaan negara yang berasal dari pajak, sehingga diperlukan langkah dalam meningkatkan rasa patuh pajak tersebut, seperti dengan menerbitkan kebijakan pajak yaitu program pengungkapan sukarela (PPS). Di mana adanya PPS berhasil menambah penerimaan negara atas pajak, dalam hal ini PPh final sebesar Rp61,01 triliun.

Meski dinilai telah melampaui harapan para pembuat kebijakan, rupanya kebijakan pajak ini justru memunculkan perbedaan sudut pandang di berbagai kalangan, baik pemerintah, fiskus, maupun wajib pajak. Fiskus beranggapan bahwa program pengungkapan sukarela tidak dapat dilakukan terus menerus karena dapat menumbuhkan mentalitas tidak patuh pajak, sebab wajib pajak akan selalu merasa diberikan pengampunan sehingga menyicil kepatuhannya (Agleintan et al., 2019; Apriyanti & Sutandi, 2017; Ariyansyah & Sutandi, 2019; Fransiska & Sutandi, 2017; Karina & Sutandi, 2019; Kharimah & Sutandi, 2019; Livy & Sutandi, 2016; Phillips & Sutandi, 2022; Sumantri et al., 2021; Sutandi et al., 2021; Sutandi, 2018; Wibowo et al., 2022; Wibowo & Sutandi, 2018; Wiharja & Sutandi, 2023; Zatira et al., 2020). Sementara itu, wajib pajak mengatakan bahwa program pengungkapan sukarela akan meningkatkan kesadaran pajak secara sukarela, sehingga memberikan dampak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebab diketahui bahwa kesadaran pajak di Indonesia juga terbilang masih cukup rendah, yang salah satu faktor penyebabnya ialah kurangnya kualitas pelayanan perpajakan. Padahal menurut Nanda dalam (Putra & Samosir, 2023) kualitas pelayanan begitu krusial sebagai pengukur tingkat kepuasan wajib pajak.

Studi ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kalideres, dengan pembahasan serupa terkait program pengungkapan sukarela, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan belum banyak dilakukan di lokasi tersebut, serta adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah.

Atas dasar uraian pendahuluan yang telah dijelaskan, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (PPS), Kesadaran Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Kalideres).”**

## TINJAUAN PUSTAKA

### Program Pengungkapan Sukarela (PPS)

mendefinisikan program pengungkapan sukarela (PPS) sebagai kebijakan dalam melakukan pengungkapan harta secara sukarela, dengan membayar pajak penghasilan final, dengan syarat data maupun informasi terkait harta tersebut belum ditemukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

### Kesadaran Pajak

Definisi yang dikemukakan oleh Surya & Simbolon (Surya & Simbolon, 2022) mengenai kesadaran pajak, yaitu pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak akan peran penting pajak, serta bentuk ketaatan terhadap setiap ketentuan perpajakan.

### Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Priatna & Apriliyanti (Priatna & Apriliyanti, 2022), kualitas pelayanan pajak merujuk pada sikap dalam membantu dan memenuhi harapan wajib pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Ayuningtya & Samosir (Ayuningtya & Samosir, 2022), menegaskan bahwa kepatuhan pajak ialah bentuk penerimaan wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

## METODE

Pendekatan kuantitatif dengan metode survei berupa kuesioner untuk pengumpulan datanya, digunakan pada penelitian ini.

### 1. Sampel

Besaran sampel diperoleh berdasarkan perhitungan rumus *slovin* dengan MOE 10%, kemudian pembulatan dilakukan untuk mendapatkan 100 sampel wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{168,654}{1 + 168,654(0.10)^2} = 99,94$$

Sumber: (Sugiyono, 2019).

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui sebaran kuesioner atas 100 sampel wajib pajak, serta

pengaksesan dataset statistik publik yaitu *kemenkeu.go.id* dan *pajakku.com*.

### 3. Pengukuran

Digunakan skala *likert* yang telah diberi skor 1-5 untuk mengukur pengaruh variabel pada penelitian ini.

## HASIL

### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ditunjukkan bahwa sebesar 0.453 atau 45.3% pengaruh variabel program pengungkapan sukarela ( $X_1$ ), kesadaran pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

### 2. Uji Hipotesis

#### • Hasil Uji T

1. Program pengungkapan sukarela ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan sig. 0.006 < 0.1.
2. Kesadaran pajak ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan sig. 0.000 < 0.1.
3. Kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan sig. 0.005 < 0.1.

#### • Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
744.656	3	248.219	28.382	.000
839.584	96	8.746		
1584.240	99			

F hitung yaitu 28.382 > 3.090 f tabel, serta tingkat sig. 0.000 < 0.1 mengindikasikan pengaruh yang simultan atas variabel program pengungkapan sukarela ( $X_1$ ),

kesadaran pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

## KESIMPULAN

Secara parsial maupun simultan, variabel pengungkapan sukarela ( $X_1$ ), kesadaran pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan perpajakan ( $X_3$ ) signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

## REFERENSI

### Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.686 <sup>a</sup>	.470	.453	2.957

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	sig.
(Constant)	6.729	2.848	2.363	.020
Program Pengungkapan Sukarela (PPS)	-.175	.062	-2.812	.006
Kesadaran Pajak	.717	.103	6.994	.000
Kualitas Pelayanan Perpajakan	.240	.084	2.861	.005

- Agleintan, E. R., Sutrisna, S., & Sutandi, S. (2019). Pengaruh Perputaran Piutang Dan Perputaran Aktiva Tetap Terhadap Profitabilitas (Pada Perusahaan Perdagangan Eceran yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2013-2017). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3 SE-Articles), 64-74. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.189>
- Apriyanti, A., & Sutandi, S. (2017). Pengaruh Komite Audit, Ukuran Perusahaan, Dan Profitabilitas Terhadap Fee Audit Eksternal

- Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016. *AKUNTOTEKNOLOGI*, 9(1 SE-Articles), 1–9. <https://doi.org/10.31253/aktek.v9i1.234>
- Ariyansyah, D., & Sutandi, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik. *AKUNTOTEKNOLOGI*, 11(2 SE-Articles), 43–54. <https://doi.org/10.31253/aktek.v11i2.278>
- Ayuningtya, S. N., & Samosir, D. K. B. M. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(2).
- Fransiska, A., & Sutandi, S. (2017). Pengaruh Profitabilitas, Capital Intensity Ratio, Leverage Dan Komite Audit Terhadap Tax Avoidance Pada Perusahaan Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2015. *AKUNTOTEKNOLOGI*, 9(2 SE-Articles), 1–8. <https://doi.org/10.31253/aktek.v9i2.241>
- Karina, K., & Sutandi, S. (2019). Pengaruh Return On Asset (Roa), Pertumbuhan Penjualan (Sales Growth), Dan Leverage Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar & Kimia yang Terdaftar di BEI Periode 2014-2017). *AKUNTOTEKNOLOGI*, 11(1 SE-Articles), 26–37. <https://doi.org/10.31253/aktek.v11i1.264>
- Kharimah, T. N., & Sutandi, S. (2019). Analisis Rasio Likuiditas, Solvabilitas, Profitabilitas Untuk Menilai Tingkat Kesehatan Perusahaan Pada Pt. Harapan Jaya Lestarindo Tangerang. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2 SE-Articles), 91–106. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.176>
- Livy, L., & Sutandi, S. (2016). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Tingkat Profitabilitas Dan Solvabilitas Terhadap Audit Report Lag ( Perusahaan Manufaktur Food And Beverage Dan Tobacco Manufacturer Tahun 2010 - 2014 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia ). *AKUNTOTEKNOLOGI*, 8(2 SE-Articles), 32–39. <https://doi.org/10.31253/aktek.v8i2.117>
- Phillips, K., & Sutandi, S. (2022). Effects of Company Size, Profitability and Auditor's Reputation on Audit Delay And its Impact on Abnormal Return. *eCo-Buss*, 5(1 SE-Articles), 250–259. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.393>
- Priatna, E. C. J., & Apriliyanti, R. (2022). Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.35912/rambis.v2i1.1047>
- Putra, V., & Samosir, D. K. M. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak , Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan dan Sanksi Perpajakan terhadap Penggelapan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang ( Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang ). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumantri, F. A., Chandra, Y., Winata, S., Hernawan, E., & Pujiarti, P. (2021). Sosialisasi dan Pelatihan Tatacara Pengisian eSPT, Pelaporan SPT Tahunan 2021 Secara Online Bagi UMKM di Kelurahan Binong, Kecamatan Curug. *NEAR: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1 SE-Articles), 62–67. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/nr/article/view/337>
- Surya, A. N., & Simbolon, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Program Samsat Corner, dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Jakarta Utara). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 570–578.
- Sutandi, S. (2018). ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK MENILAI KINERJA PERUSAHAAN PADA PT INDOCEMENT TUNGGAL PRAKARSA, Tbk (Studi kasus dari Tahun 2014-2016). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(3 SE-Articles), 32–43. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/PE/article/view/76>
- Sutandi, S., Wibowo, S., Sutisna, N., Fung, T. S., & Januardi, L. (2021). Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar (Kurs) Rupiah Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan (Ihsg) Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2016 -2020. *AKUNTOTEKNOLOGI*, 13(2 SE-Articles), 78–90. <https://doi.org/10.31253/aktek.v13i2.891>
- Wibowo, S., & Sutandi, S. (2018). Analisa Rasio Keuangan Garuda Indonesia Airlines, Singapore Airlines Dan Thailand Airlines Dengan Uji Non-Parametrik (Periode: 2010 – 2014). *eCo-Buss*, 1(2 SE-Articles), 1–7. <https://doi.org/10.32877/eb.v1i2.36>
- Wibowo, S., Sutandi, S., Andy, A., & Hidayat, A. (2022). Komparasi Profitabilitas (Roa) Antara Perusahaan Subsektor Industri, Infrastruktur Dan Energi Sebelum Dan Sesudah Pandemi Covid-19 (Studi Empiris : Perusahaan Yang Terdaftar Di Bei). *AKUNTOTEKNOLOGI*, 14(2 SE-Articles), 30–37. <https://doi.org/10.31253/aktek.v14i2.1784>
- Wiharja, J. A., & Sutandi, S. (2023). Pengaruh Effective Tax Rate, Tunneling Incentive dan Debt Covenant terhadap Transfer Pricing (Studi Empiris Perusahaan IDX 30 yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021) . *eCo-Buss*, 6(1 SE-Articles), 193–205. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.723>
- Yuliyannah, & Wibowo, S. (2023). Pengaruh

Perubahan Penghasilan Tidak Kena Pajak (Ptkp), Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Efektifitas Penggunaan Media E-Filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada PT. Maja Agung Elektrindo di Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).  
Zatira, D., Nuratriningrum, A., Andy, A., & Sutandi,

S. (2020). Analysis Of Company Performance Effect On Share Price Study On Construction Sub Sector Companies Registered In Bursa Efek Indonesia (BEI). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(1 SE-Articles), 71–79. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/PE/article/view/294>