

## **Pengaruh Surat Teguran, Surat Paksa dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng Periode 2022-2023)**

**Astuty<sup>1</sup>, Mariyam Chairunisa<sup>2</sup>**  
Universitas Mercu Buana, Indonesia  
*Coessponding author: astuty2@gmail.com\**

### **ABSTRAK**

Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara dan kontribusi pajak dari individu maupun badan usaha sangat penting untuk pembangunan berbagai sektor, termasuk pendidikan dan kesehatan. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, dengan banyak individu dan badan usaha yang belum memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian ini dilaksanakan bertujuan guna mengidentifikasi serta menganalisis pengaruh “Surat Teguran, Surat Paksa, dan Sanksi Administrasi” terhadap tingkat “Kepatuhan wajib pajak”. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis “Structural Equation Modeling (SEM)” melalui perangkat lunak Smart PLS versi 4.0. Populasi dalam penelitian ini mencakup wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng, dengan jumlah sampel sebanyak 131 responden yang dipilih menggunakan metode *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Surat Teguran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara Surat Paksa tidak memberikan dampak yang signifikan. Selain itu, Sanksi Administrasi terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini memberikan wawasan bagi otoritas perpajakan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : surat teguran, surat paksa, sanksi administrasi, kepatuhan wajib pajak.

### **ABSTRACT**

*Taxes are the main source of state revenue and tax contributions from individuals and businesses are essential for the development of various sectors, including education and health. Despite this, the level of taxpayer compliance in Indonesia is still low, with many individuals and businesses not fulfilling their tax obligations. This study was conducted to identify and analyze the effect of “Letter of Reprimand, Forced Letter, and Administrative Sanctions” on the level of “taxpayer compliance”. The data used in this study are primary data obtained through distributing questionnaires to respondents. The research method applied is a quantitative approach using the “Structural Equation Modeling (SEM)” analysis technique through Smart PLS version 4.0 software. The population in this study included individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Cengkareng, with a sample size of 131 respondents selected using Purposive Sampling method. The results showed that Letter of Reprimand has a significant effect on taxpayer compliance, while Forced Letter does not have a significant impact. In addition, Administrative Sanctions are proven to have a significant effect on taxpayer compliance. These findings provide insights for tax authorities in designing more effective policies to improve taxpayer compliance.*

*Keywords : warning letters, forced letters, administrative sanctions, taxpayer compliance.*

## **PENDAHULUAN**

Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara yang dihimpun melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Negara, n.d.; Wijaya & Mokoginta, 2015). Atas kontribusi pajak dari individu maupun badan usaha, seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat secara langsung dalam berbagai sektor. Keuntungan ini mencakup peningkatan kualitas pendidikan, pelayanan kesehatan yang lebih baik, kenyamanan dalam transportasi publik, serta pengembangan fasilitas dan infrastruktur umum yang lebih maju, Lathifa, (2023). Meskipun demikian, upaya meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia terus mengalami kesulitan. Banyak individu dan badan usaha yang belum sepenuhnya memenuhi tanggung jawab membayar pajaknya. Prinsip penilaian mandiri diterapkan dalam sistem perpajakan Indonesia, yang berarti bahwa wajib pajak mempunyai keharusan guna secara independen menghitung, melakukan pembayaran, serta membuat laporan pajak secara individu. Dalam proses ini, ketelitian, keakuratan, dan ketepatan waktu menjadi faktor penting untuk memastikan kepatuhan yang optimal.

Kurangnya kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif. Rendahnya tingkat kepatuhan dapat membuka peluang bagi tindakan penghindaran pajak, praktik penyelundupan, serta pengabaian kewajiban perpajakan. Hal ini pada akhirnya berpotensi mengurangi penerimaan negara dari sektor pajak, yang berimbas pada berkurangnya kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan dan fasilitas publik bagi masyarakat (Maulida, 2023). Sehingga peningkatan kesadaran wajib pajak menjadi aspek krusial dalam memastikan stabilitas dan keberlanjutan pembangunan nasional.

Merujuk laporan yang disampaikan Kementerian Keuangan, wajib pajak menunjukkan tingkat kepatuhan saat menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2023 masih berada di angka 80%. Persentase ini menunjukkan adanya kesenjangan dibandingkan dengan standar internasional yang menetapkan tingkat kepatuhan sebesar 85%. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak telah menentukan sasaran kepatuhan sebesar 83% dari total wajib pajak yang diwajibkan melaporkan SPT Tahunan pada tahun yang sama Kamalina, (2023). Data tersebut mencerminkan bahwa meskipun jumlah wajib pajak yang patuh terus bertambah, laju pertumbuhan kepatuhan masih belum sesuai dengan harapan (Theodora, 2023). Situasi tersebut merupakan hambatan bagi pemerintah untuk mendorong pemahaman serta kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan guna mencapai standar kepatuhan yang lebih optimal.

Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait urusan perpajakan. KPP Pratama Jakarta Cengkareng yang berlokasi di Jakarta Barat memiliki fokus khusus dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan di wilayah Cengkareng. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai strategi penagihan dilakukan secara intensif, seperti pengiriman “surat teguran, penerapan surat paksa, serta pemberlakuan sanksi administrasi” bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya.

Terlepas dari banyaknya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng, masih ada hambatan dalam hal kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Beberapa individu belum sepenuhnya siap dalam menyampaikan laporan perpajakan mereka sesuai ketentuan yang berlaku. Berikut adalah data mengenai rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Jakarta Cengkareng.

**Tabel 1. Data Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Jakarta Cengkareng (2022-2023)**

Tahun Pajak	Badan	OPK	OPNK	SPT Masuk	Wajib SPT	Rasio Kepatuhan
2022	5,645	38,418	8,252	52,314	51,235	102.16%
2023	6,200	41,915	8,863	56,978	79,437	71.73%

Sumber: Data Riset KPP Pratama Jakarta Cengkareng 2022-2023

Keberadaan surat teguran sangatlah penting untuk mendorong wajib pajak agar patuh. Pengiriman surat teguran menjadi tahap pertama dalam proses penagihan pajak, yang berfungsi sebagai dorongan bagi wajib pajak untuk segera membayar tunggakan mereka. Wajib pajak enggan menerima surat paksa karena kekuatan hukumnya yang setara dengan putusan pengadilan, sehingga menimbulkan kekhawatiran terhadap dampak negatifnya. Rasa takut yang muncul setelah menerima surat teguran dapat berdampak pada cara wajib pajak memenuhi kewajibannya dan mendorong pembayaran kewajibannya menjadi lebih cepat, (Pranabela, 2019). Studi sebelumnya Budiman & Inayati, (2021) menyimpulkan bahwa surat teguran dapat memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, temuan Harahap et al., (2022) menemukan hasil yang sebaliknya atau tidak ada pengaruh.

Faktor lainnya yang berperan dalam proses penagihan pajak adalah keberadaan surat paksa, yang berkepal putusan dari "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa". Frasa tersebut menunjukkan bahwa dokumen tersebut mempunyai kekuatan hukum yang sah dan dapat dijadikan landasan bagi pemerintah dalam melakukan tindakan lebih lanjut terhadap wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya. Secara hukum, surat paksa memberikan wewenang kepada otoritas pajak untuk menagih utang pajak melalui prosedur yang lebih tegas, termasuk melalui jalur pengadilan jika diperlukan. Judul dokumen ini mencerminkan legitimasi hukum yang mengatur tindakan penagihan oleh pemerintah, sehingga memastikan bahwa setiap proses yang dilakukan tetap dalam koridor keadilan dan prinsip hukum yang berlaku.

Kekuatan hukum yang setara dengan putusan pengadilan dan kemampuan eksekusi menjadikan surat paksa sebagai instrumen yang sangat efektif dalam penagihan pajak. Surat paksa bertujuan untuk mencegah seseorang mengulangi kesalahan pembayaran pajak di kemudian hari, akibatnya mereka lebih termotivasi untuk membayar tanggung jawab perpajakan secara tepat waktu, (Pamudji, 2021). Hal ini diperkuat oleh temuan sebelumnya dari Harahap et al., (2022) dan Sari et al., (2018) yang menemukan jika kepatuhan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan dapat dipengaruhi dari diberikannya surat paksa.

Selain faktor-faktor lain, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh pemberlakuan sanksi administrasi. Fungsi sanksi ini adalah untuk memberikan alat kepada pejabat yang berwenang untuk mengambil tindakan penegakan hukum terhadap wajib pajak yang melanggar aturan administratif, misalnya terlambat melaporkan atau membayar pajak. Bentuk sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, atau sanksi lain yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan. Pemberian sanksi administrasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan negara, (Palit et al., 2021). Dengan adanya konsekuensi yang jelas atas ketidakpatuhan, diharapkan masyarakat dan pelaku usaha lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Riset terdahulu yang dilakukan Febriana et al., (2021) telah memperkuat komitmen ini. Namun hasil yang berkebalikan di hasilkan oleh riset Indrasari et al., (2020) yang mengungkapkan bahwa sanksi administrasi tidak berkorelasi dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang mencakup tahun 2022-2023 ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk melakukan analisis lebih mendalam terkait praktik penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “Pengaruh Surat Teguran, Surat Paksa dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng Periode 2022-2023)”.

Penelitian ini akan menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian, seperti:

**H1:** Surat Teguran berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**H2:** Surat Paksa berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**H3:** Sanksi Administrasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian akan memberikan kontribusi dalam tiga aspek utama. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian yang akan datang guna memperdalam ilmu perpajakan, khususnya dalam pelaksanaan penagihan pajak melalui faktor “surat teguran, surat paksa, dan sanksi administratif” terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penerapan nyata, riset ini bermaksud untuk menyajikan data kepada publik tentang peraturan perpajakan di Indonesia guna mendorong kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu demi mendukung pembangunan negara. Dari sisi kebijakan, temuan penelitian diharapkan mampu memfasilitasi DJP, khususnya KPP Pratama Jakarta Cengkareng, untuk memperkuat pengawasan, mengambil tindakan tegas terhadap wajib pajak yang belum patuh, serta mengevaluasi kebijakan guna meningkatkan kepatuhan perpajakan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan memanfaatkan data primer sebagai sumber utama. Pendekatan ini digunakan untuk menghimpun serta menganalisis data secara sistematis guna mendapatkan hasil yang objektif dan terukur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data mengenai “surat teguran, surat paksa dan sanksi administrasi” yang dikeluarkan oleh KPP Pratama Jakarta Cengkareng pada tahun 2021-2023. Untuk memahami hubungan

sebab-akibat antar variabel, penelitian ini menerapkan desain penelitian kausal. Penelitian ini berfokus pada bagaimana suatu faktor tertentu dapat memengaruhi hasil atau dampak tertentu. Melalui metode ini, peneliti dapat menganalisis hubungan yang lebih mendalam dan memastikan bahwa efek yang diamati benar-benar disebabkan oleh variabel yang diteliti, bukan oleh faktor lain Sugiyono, (2022:37). Objek dalam penelitian ini, terdapat variabel yang mempengaruhi seperti “surat teguran, surat paksa, dan sanksi administratif”, dan variabel yang dipengaruhi yaitu “kepatuhan wajib pajak”.

**Tabel 2. Variabel Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri.	1. Wajib pajak secara sadar mendaftarkan diri sebagai wajib pajak di kantor KPP terdekat.	Skala Likert
		2. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk dapat penyampaian kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.	2. Wajib pajak tepat waktu dalam penyampaian SPT cukup mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan.	
		3. Kepatuhan atas perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP).	3. Kebiasaan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya berdampak tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak.	
		4. Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Tagihan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).	4. Tidak pernah terkena sanksi perpajakan karena telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik.	
2	Surat Teguran	1. Batas Waktu Jatuh Tempo Surat Teguran.	1. Surat Teguran disampaikan kepada wajib pajak/penanggung pajak sampai batas waktu 7 hari setelah jatuh tempo.	Skala Likert
		2. Keterlambatan Pembayaran Pajak Setelah Terbit Surat Teguran.	2. Surat teguran diberikan ketika wajib pajak melakukan keterlambatan pembayaran pajak.	
		3. Pemberian surat teguran untuk membayar pajak.	3. Dengan diterbitkannya surat teguran membuat anda tidak mau terlambat membayar utang pajak.	
		4. Bukti pajak yang terutang dalam satu periode menggunakan Surat Tagihan Pajak (STP).	4. Surat teguran yang anda terima sangat membantu meningkatkan kepatuhan pajak.	
			5. Surat tagihan pajak digunakan sebagai bukti pajak yang terutang dalam satu periode.	

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
3	Surat Paksa	<p>1. Penerimaan Surat Paksa terjadi karena sebelumnya diberikan Surat Teguran dan telat membayar pajak.</p> <p>2. Wajib Pajak yang telah diberikan Surat Paksa harus segera membayar pajak yang terutang.</p> <p>3. Surat Paksa dapat membuat Wajib Pajak sadar untuk melakukan pembayaran pajak.</p> <p>4. Petugas Pajak langsung menyampaikan Surat Paksa kepada Wajib Pajak.</p>	<p>1. Saya mendapatkan surat paksa karena sebelumnya sudah mendapatkan surat teguran dan terlambat dalam melakukan pembayaran pajak.</p> <p>2. Jika Anda mendapatkan surat paksa, maka anda harus membayar pajak yang terutang.</p> <p>3. Dengan adanya surat paksa membuat anda sadar akan kewajiban dalam pembayaran pajak.</p> <p>4. Surat paksa disampaikan sendiri oleh petugas pajak.</p>	Skala Likert
4	Sanksi Administrasi	<p>1. Kedisiplinan wajib pajak.</p> <p>2. Pelaksanaan sanksi yang tegas terhadap semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.</p> <p>3. Sanksi diberikan sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.</p> <p>4. Penerapan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.</p>	<p>1. Sanksi administrasi pajak sangat diperlukan untuk membentuk kedisiplinan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.</p> <p>2. Pengenaan sanksi administrasi pajak harus dilakukan secara tegas terhadap seluruh Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.</p> <p>3. Sanksi administrasi pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak harus sebanding dengan pelanggaran yang sudah dilakukan.</p> <p>4. Penerapan sanksi administrasi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.</p>	Skala Likert

Penelitian ini menargetkan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng sebagai populasi penelitian dalam periode 2022-2023. Jumlah populasi yang tercatat dalam kelompok ini mencapai 50.778 wajib pajak. Untuk menentukan sampel penelitian, digunakan metode *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Teknik ini dipilih karena membantu peneliti untuk menetapkan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap paling relevan dengan tujuan penelitian., Sugiyono, (2022:85). Setelah mendapatkan data, populasi keseluruhan adalah sebanyak 50.778 wajib pajak. Menurut Sugiyono, (2022:86) ukuran sampel yang ideal dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan yang diinginkan, yang dapat berupa 1%, 5%, atau 10%. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10% untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan, Nalendra et al., (2021):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel.

N = Ukuran populasi.

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan-kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui metode survei, yang memungkinkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Untuk menganalisis data tersebut, digunakan metode “Structural Equation Modeling (SEM)” berbasis varians atau “Partial Least Square (PLS)” dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Tabel 3. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Item	Pernyataan	5	4	3	2	1	Statistik	
		SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean
<b>KWP 1</b>	Wajib pajak secara sadar mendaftarkan diri sebagai wajib pajak di kantor KPP terdekat.	76	53	2	0	0	456	4.56
<b>KWP 2</b>	Wajib pajak tepat waktu dalam penyampaian SPT cukup mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan.	81	49	0	1	0	460	4.60
<b>KWP 3</b>	Kebiasaan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya berdampak tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak.	80	51	0	0	0	461	4.61
<b>KWP 4</b>	Tidak pernah terkena sanksi perpajakan karena telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik.	99	32	0	0	0	475	4.75

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti (2024).

Pada tabel 3 menandakan jika variabel kepatuhan wajib pajak dinilai dengan empat pernyataan yang sama dengan indikator dilihat dari tanggapan responden pada masing-masing variabel. Berdasarkan tabel, indikator KWP 1, KWP 2, dan KWP 3 menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu masing-masing 4,56, 4,60, dan 4,61, yang berada pada rentang keempat. Indikator KWP 4 menunjukkan nilai yang paling tinggi, yaitu 4,75, yang juga berada pada rentang keempat.

**Tabel 4. Deskripsi Variabel Surat Teguran (X1)**

Item	Pernyataan	5	4	3	2	1	Statistik	
		SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean
<b>ST 1</b>	Surat teguran diberikan kepada wajib pajak setelah lewat waktu 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran utang pajak	80	50	1	0	0	460	4.60
<b>ST 2</b>	Surat teguran diberikan ketika wajib pajak melakukan keterlambatan pembayaran pajak	55	70	5	1	0	436	4.36
<b>ST 3</b>	Dengan diterbitkannya surat teguran membuat anda tidak mau terlambat membayar utang pajak	59	68	3	1	0	441	4.41
<b>ST 4</b>	Surat teguran yang anda terima sangat membantu meningkatkan kepatuhan pajak.	69	62	0	0	0	452	4.52
<b>ST 5</b>	Surat teguran pajak digunakan sebagai bukti pajak yang terutang dalam satu periode.	68	60	3	0	0	449	4.49

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti (2024).

Pada tabel 4. menandakan jika variabel surat teguran diukur dengan lima pernyataan yang sama dengan indikator dilihat dari tanggapan responden pada masing-masing variabel. Berdasarkan tabel, indikator ST 1, ST 2, ST 3, ST 4, dan ST 5 menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu masing-masing 4,60, 4,36, 4,41, 4,52, dan 4,49, yang berada pada rentang keempat.

**Tabel 5. Deskripsi Variabel Surat Paksa (X2)**

Item	Pernyataan	5	4	3	2	1	Statistik	
		SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean
<b>SP 1</b>	Saya mendapatkan surat paksa karena sebelumnya sudah mendapatkan surat teguran dan terlambat dalam melakukan pembayaran pajak	75	56	0	0	0	457	4.57
<b>SP 2</b>	Jika anda mendapatkan surat paksa, maka anda harus membayar pajak yang terutang	57	73	1	0	0	442	4.42
<b>SP 3</b>	Dengan adanya surat paksa membuat anda sadar akan kewajiban dalam pembayaran pajak	65	66	0	0	0	449	4.49
<b>SP 4</b>	Surat paksa disampaikan sendiri oleh petugas pajak	62	68	1	0	0	446	4.46

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti (2024).

Pada tabel 5 menandakan jika variabel surat paksa diukur dengan empat pernyataan yang sama dengan indikator dilihat dari masing-masing variabel. Berdasarkan tabel, indikator SP 1, SP 2, SP 3, dan SP 4 menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu masing-masing 4,57, 4,42, 4,49, dan 4,46, yang berada pada rentang keempat.

**Tabel 6. Deskripsi Variabel Sanksi Administrasi (X3)**

Item	Pernyataan	5	4	3	2	1	Statistik	
		SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean
SA 1	Sanksi administrasi pajak sangat diperlukan untuk membentuk kedisiplinan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak	66	63	0	2	0	447	4.47
SA 2	Pengenaan sanksi administrasi pajak harus dilakukan secara tegas terhadap seluruh wajib pajak yang melakukan pelanggaran	75	55	0	1	0	455	4.55
SA 3	Sanksi administrasi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak harus sebanding dengan pelanggaran yang sudah dilakukan	67	63	1	0	0	450	4.50
SA 4	Penerapan sanksi administrasi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku	70	60	1	0	0	452	4.52

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti (2024).

Pada tabel 6. menandakan jika variabel sanksi administrasi diukur dengan empat pernyataan yang sama dengan indikator dilihat dari tanggapan responden pada masing-masing variabel. Berdasarkan tabel, indikator SA 1, SA 2, SA 3, dan SA 4 menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu masing-masing 4,47, 4,55, 4,50, dan 4,52, yang berada pada rentang keempat.

## Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

### Analisis Validitas Konvergen

*Convergent Validity* pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa efektif indikator tersebut dalam mengukur variabel. Indikator dianggap efektif atau valid jika “nilai lebih besar dari 0,7”. Berikut merupakan nilai uji *convergent validity*:

Outer loadings - Matrix				
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sanksi Administrasi (X3)	Surat Paksa (X2)	Surat Teguran (X1)
KWP 1	0.857			
KWP 2	0.935			
KWP 3	0.940			
KWP 4	0.840			
SA 1		0.825		
SA 2		0.911		
SA 3		0.903		
SA 4		0.817		
SP 1			0.859	
SP 2			0.890	
SP 3			0.904	
SP 4			0.837	
ST 1				0.724
ST 2				0.719
ST 3				0.826
ST 4				0.812
ST 5				0.724

**Gambar 1. Uji Validity dengan Outer Loading**

Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar 1 bisa disimpulkan jika semua indikator nilai *outer loading* > 0,70 dan memenuhi *Convergent Validity*.

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.916	0.920	0.941	0.800
Sanksi Administrasi (X3)	0.887	0.899	0.922	0.748
Surat Paksa (X2)	0.896	0.904	0.928	0.762
Surat Teguran (X1)	0.823	0.849	0.874	0.581

**Gambar 2. AVE (Average Variance Extraction)**  
 Referensi: Hasil dari Output SmartPLS 4.1.0.8 (2024)

Berdasarkan gambar 2, nilai AVE variabel kepatuhan wajib pajak sejumlah 0.800, nilai AVE variabel surat teguran sejumlah 0.581, nilai AVE variabel surat paksa sejumlah 0.762, dan nilai AVE variabel sanksi administrasi sejumlah 0.748. Dari nilai AVE masing-masing variabel bisa disimpulkan jika setiap variabel pada penelitian ini mempunyai nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan dinyatakan valid.

### Uji Discriminant Validity

Discriminant validity - Cross loadings				
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sanksi Administrasi (X3)	Surat Paksa (X2)	Surat Teguran (X1)
KWP 1	0.857	0.625	0.525	0.589
KWP 2	0.935	0.782	0.580	0.615
KWP 3	0.940	0.720	0.604	0.618
KWP 4	0.840	0.688	0.628	0.613
SA 1	0.679	0.825	0.584	0.563
SA 2	0.782	0.911	0.682	0.639
SA 3	0.671	0.903	0.645	0.567
SA 4	0.579	0.817	0.603	0.500
SP 1	0.617	0.690	0.859	0.549
SP 2	0.537	0.594	0.890	0.517
SP 3	0.623	0.628	0.904	0.522
SP 4	0.486	0.624	0.837	0.546
ST 1	0.394	0.366	0.325	0.724
ST 2	0.369	0.363	0.388	0.719
ST 3	0.545	0.556	0.471	0.826
ST 4	0.678	0.604	0.529	0.812
ST 5	0.509	0.543	0.561	0.724

**Gambar 3. Cross Loading Uji Discriminant Validity**  
 Sumber: Output SmartPLS 4.1.0.8 (2024)

Nilai indikator pada blok indikator konstruk lebih tinggi dibanding dengan indikator di blok lainnya. Maka, bisa disimpulkan jika indikator yang dipakai pada penelitian ini mencukupi persyaratan *discriminant validity* (>0.07).

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion				
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sanksi Administrasi (X3)	Surat Paksa (X2)	Surat Teguran (X1)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.894			
Sanksi Administrasi (X3)	0.790	0.865		
Surat Paksa (X2)	0.654	0.728	0.873	
Surat Teguran (X1)	0.681	0.660	0.610	0.763

**Gambar 4. Fornell-Lecker Uji Discriminant Validity**  
 Sumber: Output SmartPLS 4.1.0.8 (2024)

Menurut Ghozali, (2021: 68-69) nilai *Fornell-Larcker*, suatu konstruk dianggap valid apabila akar kuadrat AVE lebih besar dari korelasinya dengan konstruk lain dalam model. Nilai AVE digunakan untuk menilai seberapa besar varian yang dijelaskan oleh konstruk terhadap indikatornya. Maka dari tabel diatas, bahwa nilai AVE pada diagonal utama (dicetak tebal) menunjukkan bahwa nilai akar AVE variabel Y sebesar 0.894, lebih besar daripada nilai akar AVE variabel X1 (0.763), X2 (0.873), dan X3 (0.865). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk valid secara diskriminan karena memenuhi kriteria *Fornell-Larcker*.

### Uji Composite Reliability

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.916	0.920	0.941	0.800
Sanksi Administrasi (X3)	0.887	0.899	0.922	0.748
Surat Paksa (X2)	0.896	0.904	0.928	0.762
Surat Teguran (X1)	0.823	0.849	0.874	0.581

**Gambar 5. Uji Composite Reliability**  
Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar tersebut, semua nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* untuk variabel Y, X1, X2, dan X3 semuanya berada di atas 0.7 yang menandakan jika semua konstruk tersebut dapat dianggap (*reliable*).

### Hasil Uji Model Pengukuran (*Inner Model*)

#### Uji Inner Collinearity (VIF)

Collinearity statistics (VIF) - Inner model - List	
	VIF
Sanksi Administrasi (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	2.525
Surat Paksa (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	2.270
Surat Teguran (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1.892

**Gambar 6. Uji Inner Collinearity (VIF)**  
Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar 6 menunjukkan bahwa semua nilai VIF < 5, maka bisa ditetapkan jika tidak adanya multikolinieritas/kolinieritas rendah.

#### Uji R-Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.673	0.666

**Gambar 7. R-Square**  
Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar 7 nilai *R-Square* yang diperoleh untuk ketiga variabel terhadap variabel Y yaitu sebesar 67.3%. Dapat disimpulkan bahwa sebaran variabel Y dapat di jelaskan oleh ketiga variabel tersebut sebesar 67.3%. Sementara itu, sisa 32.7% dalam variabel Y diakibatkan oleh aspek diluar penelitian ini. Maka nilai  $R^2 > 0.50$  dikatakan moderat.

### Uji F-Square

f-square - Matrix	
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	
Sanksi Administrasi (X3)	0.364
Surat Paksa (X2)	0.013
Surat Teguran (X1)	0.109

Gambar 8. *F-Square*

Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar 8 bisa disimpulkan jika pengaruh surat teguran terhadap kepatuhan wajib pajak menandakan nilai (*F-Square* = 0,109) tergolong dan pengaruh surat paksa terhadap kepatuhan wajib pajak menandakan nilai (*F-Square* = 0,013) yang tergolong rendah. Namun, pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak (*F-Square* = 0,364) memiliki dampak yang tergolong tinggi. Dalam pengujian ini, secara keseluruhan ketiga variabel ini memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Hipotesis

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Sanksi Administrasi (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.548	0.545	0.082	6.700	0.000
Surat Paksa (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.097	0.093	0.082	1.176	0.240
Surat Teguran (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.260	0.269	0.081	3.207	0.001

Gambar 9. Pengujian Hipotesis

Sumber: Output *SmartPLS 4.1.0.8* (2024)

Berdasarkan gambar 9 menampilkan T-Statistics dari surat teguran (X1) yakni sebesar “3,207, nilai ini  $> 1,96$ , dan nilai p-value adalah 0,001, atau  $< 0,05$ ”. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa “surat teguran (X1) secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y)”, sehingga H1 diterima.

Temuan analisis T-Statistics menunjukkan nilai “1.176  $< 1,96$  dan nilai p-value 0.240  $> 0,05$ ”. Mengacu pada nilai tersebut membuktikan bahwa “surat paksa (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)” dan H2 di tolak.

Hasil uji T-Statistics menunjukkan nilai “6.700  $> 1,96$  dan nilai p-value 0.000  $< 0,05$ ”. Mengacu pada nilai tersebut membuktikan bahwa “sanksi administrasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)” dan H3 diterima.

### **Pengaruh Surat Teguran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Temuan analisis penelitian ini menunjukkan menerima hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) yakni “surat teguran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Temuan ini relevan terhadap teori relatif (*deterrence theory*), yang menyatakan bahwa efek jera atau pencegahannya diharapkan ada sebelum hukuman dijatuhkan. Peringatan yang diberikan secara terbuka diharapkan bisa menahan seseorang melakukan pelanggaran yang mungkin terjadi. Surat teguran berfungsi sebagai alat untuk mendorong ketaatan membayar pajak melalui pemberian tekanan psikologis kepada wajib pajak yang masih memiliki tunggakan. Reaksi terhadap surat tersebut menunjukkan bahwa peringatan resmi dari otoritas pajak efektif dalam mendorong pembayaran tunggakan.

Di lapangan, mayoritas wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Fakta ini menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup baik di lingkungan tersebut. Namun, dalam praktiknya, surat teguran tetap memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan pajak tetap terjaga. Surat teguran berfungsi sebagai pengingat bagi wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya, sehingga dapat mendorong mereka untuk segera melunasi pajak yang terutang. Konsistensi dalam penerbitan surat teguran menjadi faktor yang memengaruhi hubungan antara surat teguran dan kepatuhan pajak. Berdasarkan adanya mekanisme ini, wajib pajak lebih terdorong untuk patuh karena menyadari bahwa ketidakpatuhan dapat berujung pada sanksi administratif. Oleh karena itu, keberadaan surat teguran yang diterbitkan secara konsisten menjadi salah satu upaya strategis dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Hasil dari temuan penelitian memiliki konsistensi dengan temuan dari (Budiman & Inayati, 2021) dan (Sari et al., 2018). Tetapi hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh (Harahap et al., 2022) yaitu kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh surat teguran.

### **Pengaruh Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Temuan dari analisis penelitian menolak hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) yakni “surat paksa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Temuan ini berlawanan dengan teori efek jera, yang menjelaskan bahwa sikap wajib pajak yang menolak untuk membayar pajak dengan sukarela bisa dicegah dengan memberikan peringatan dengan surat paksa yang dapat merugikan mereka akibat dari perbuatan yang dianggap melanggar hukum. Tujuannya adalah untuk menyadarkan seseorang akan kerugian yang mungkin timbul akibat melanggar aturan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis, terlihat bahwa penelitian ini tidak mendukung tujuan penerbitan surat paksa, yang mana surat paksa diterbitkan sebagai produk hukum untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang dijalankan oleh peneliti pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng menunjukkan jika banyak wajib pajak yang tidak atau belum patuh dalam membayar tunggakan pajaknya walaupun sudah dikeluarkan surat paksa. Oleh karena itu, surat paksa tidak konsisten menjadi faktor yang mempengaruhi antara surat paksa dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan penelitian terdahulu yang dijalankan oleh (Harahap et al., 2022) dan (Budiman &

Inayati, 2021) yang menunjukkan jika surat paksa berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua (H3) yakni, “sanksi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Temuan ini relevan dengan Theory of Planned Behaviour yang menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk bertindak, termasuk dalam hal kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap terhadap suatu tindakan, tekanan sosial, dan persepsi terhadap kendali atas tindakan tersebut. Dalam kasus ini, wajib pajak yang menerima sanksi administratif cenderung mempertimbangkan dampak dari pelanggaran yang dilakukan dan memutuskan untuk melunasi tunggakan pajaknya guna menghindari konsekuensi lebih lanjut. Besarnya denda ditentukan oleh Undang- Undang Perpajakan. Dalam penelitian ini wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng telah patuh dalam membayar pajak karena adanya resiko kerugian finansial dengan diterbitkannya sanksi administrasi maka wajib pajak berfikir dua kali sebelum menjalankan tindakan yang bisa merugikan wajib pajak itu sendiri. Maka, sanksi administrasi konsisten menjadi faktor yang mempengaruhi antara surat sanksi administrasi dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Hasil dari temuan penelitian memiliki konsistensi dengan temuan dari (Febriana et al., 2021) dan (Palit et al., 2021). Akan tetapi temuan ini juga berbeda dengan hasil studi (Indrasari et al., 2020) yang menyimpulkan kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sanksi administrasi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa surat teguran memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Meskipun demikian, efektivitas surat teguran dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu tidak selalu konsisten. Data empiris menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar telah melunasi tunggakan setelah menerima surat teguran, yang mengindikasikan bahwa surat tersebut berfungsi sebagai pengingat yang cukup efektif, meskipun tidak selalu menciptakan tekanan yang signifikan. Sebaliknya, surat paksa tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun merupakan instrumen administrasi yang paling sering digunakan. Selain itu, penerapan sanksi administrasi terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan, mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam pelaporan dan pembayaran pajak, berkat adanya konsekuensi berupa denda atau penalti.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Pertama, mengingat penelitian ini menggunakan variabel yang terbatas, disarankan agar peneliti mendatang menambahkan variabel independen lainnya untuk memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kedua, karena penelitian ini hanya mencakup wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng, disarankan agar penelitian mendatang melibatkan populasi dan sampel yang lebih luas. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih variatif dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dari berbagai perspektif wajib pajak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiman, I., & Inayati, I. (2021). Effect of Notice of Tax Warning, Notice of Tax Collection, and Tax Education Programs on Tax Compliance in West Sumatera and Jambi. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(1), 45–63. <https://doi.org/10.31314/pjia.10.1.45-63.2021>
- Febriana, R. D., Marjani AT, & Zaenuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara. *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business, Wnceb*, 516–524.
- Harahap, F. H., Rais, R. G. P., & Razif Khaddafi, M. (2022). Pengaruh Penagihan Pajak Menggunakan Surat Teguran, Surat Paksa, Dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi di KPP Pratama Lhokseumawe). *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM)*, 1(2), 221–236.
- Indrasari, A., Khasanah, P. D. A. N., & Sudirwan S. (2020). Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 7(2), 1–11.
- Kamalina, A. R. (2023). *Kemenkeu Sebut Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Laporan SPT Baru 80%*. Breaking News.
- Lathifa, D. (2023). *Mengapa Harus Bayar Pajak?*
- Maulida, R. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak Sangat Dihargai, Simak Indikatornya di Sini!*
- NEGARA, P. B. (n.d.). Analisis Hubungan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dengan Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dan Implikasi Terhadap Anggaran. *Susunan Dewan Redaksi*, 275.
- Palit, R. N., Sumual, T. E. M., & James Manengkey. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 1(3), 22–28. <https://doi.org/10.53682/jaim.v1i3.531>
- Pamudji, P. M. (2021). *Kekuatan Eksekutorial Surat Paksa Dalam Percepatan Penyelesaian Piutang Negara*.
- Pranabela, E. G. (2019). Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa Dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 94.
- Sari, N., Zulvia, D., Widayati, R., & Septiano, R. (2018). Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. *Jurnal Pundi*, 2(2), 101–106. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.68>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Theodora, A. (2023). *Kepatuhan Melapor Meningkatkan Tipis, SPT Masih Dinanti sampai Akhir Tahun*. Audio Berita.

Pengaruh Surat Teguran, Surat Paksa dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng Periode 2022-2023)

Wijaya, M. L., & Mokoginta, I. S. (2015). Identifikasi risiko fiskal dalam anggaran pendapatan dan belanja negara indonesia. *Research Report-Humanities and Social Science, 1*.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)