

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung

Muhammad Azhar Fathansyah^{*}, Elly Halimatusadiah

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

^{*} mafathansyah@gmail.com@gmail.com, elly.halimatusadiah@yahoo.com

Abstract. This research exists because of the phenomenon regarding the level of taxpayer compliance that does not reach its maximum rate. The purpose of this research is to find out how much influence the quality of tax services and tax sanctions have on taxpayer compliance. The variable quality of tax services is measured using the indicators Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness and tax sanctions are measured by clear and firm sanctions, no compromise, no tolerance, sanctions must be balanced and sanctions provide a deterrent effect. The sample used was 60 taxpayers registered at the KPP in the city of Bandung. The research method used is descriptive verification with a quantitative approach. The results of this study use multiple regression techniques and the hypotheses obtained are (1) the quality of tax services does not affect taxpayer compliance, (2) tax sanctions affect taxpayer compliance.

Keywords: *Quality, Sanctions, Compliance.*

Abstrak. Penelitian ini ada karena fenomena mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak mencapai angka maksimalnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan indikator Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness dan sanksi pajak diukur oleh sanksi yang jelas dan tegas, tidak kompromi, tidak ada toleransi, sanksi harus seimbang dan sanksi memberikan efek jera. Sampel yang digunakan berjumlah 60 orang wajib pajak yang terdaftar di KPP di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda dan hipotesis yang didapat adalah (1) kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Kualitas, Sanksi, Kepatuhan.*

A. Pendahuluan

Pemerintah adalah salah satu unsur yang harus dimiliki oleh sebuah negara. Negara akan berjalan dengan baik apabila salah satu unsur tersebut yaitu pemerintah dapat beroperasi dengan baik. Pemerintah dalam menjalankan tugasnya mengelola negara tentunya membutuhkan dana baik itu untuk menjalankan agenda – agenda pemerintah, merencanakan dan melaksanakan pembangunan dan lainnya. Pemerintah mendapatkan keuangannya melalui banyak sumber. Namun dari sekian banyak sumber, salah satu sumber terbesar yang menyokong pemasukan bagi pemerintah adalah dari pajak. Pengertian pajak sendiri adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Soemitro dalam Resmi, 2014:1) dan pengertian lainnya mengenai pajak adalah “sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah” (Riftiasari, 2019).

Sejarah pajak sendiri di Indonesia sudah dimulai sejak zaman kerajaan, namun dengan sistem pemungutan yang berbeda. Dikutip dari situs resmi pajak, pada zaman kerajaan hingga zaman penjajahan pemungutan yang bersifat memaksa namun perbedaannya ketika zaman kerajaan pemungutan tersebut disebut dengan upeti kepada raja sebagai persembahan yang dianggap sebagai wakil tuhan. Timbal balik yang didapat oleh rakyat pada saat itu berupa jaminan dan ketertiban dari raja, bahkan pada zaman itu beberapa kerajaan juga melakukan sistem pembebasan pajak, terutama pajak pada tanah perdikan. Memasuki era kolonial hindia belanda, pajak mulai dikenakan di Indonesia. Pajak yang diterapkan itu seperti pajak rumah, pajak usaha, sewa tanah maupun pajak kepada para pedagang. Adanya sistem itu membuat masyarakat berat dan terbebani. Apalagi tidak ada kejelasan dan banyak penyelewengan oleh pemerintah kolonial pada waktu itu. Pada saat kemerdekaan, pajak dimasukkan ke dalam UUD 1945 pasal 23 pada sidang BPUPKI. Pasal itu berbunyi segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang – undang. Meski sudah dituangkan dalam UU, tapi pemerintah belum dapat mengeluarkan UU khusus yang mengatur tentang pajak. Karena terjadi agresi Belanda dan membuat pemerintah Indonesia harus memindahkan ibu kota Jakarta ke Yogyakarta. Karena roda pemerintahan dan pembiayaan pengeluaran negara harus tetap dijalankan, pemerintah mengadopsi beberapa aturan tentang pajak peninggalan pemerintah kolonial. Seperti Ordonansi pajak pendapatan 1944 dan membentuk beberapa suborganisasi untuk melaksanakan pemungutan pajak. Seperti Jawatan Pajak, Jawatan Bea dan Cukai serta Jawatan Pajak Hasil Bumi pada Direktorat Jenderal Moneter. Secara fungsinya, pajak memiliki fungsi sebagai “(1) Fungsi budgetair yang dimana pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya, (2) Fungsi Regulered yang dimana pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi” (Mardiasmo, 2016:4).

Pajak memiliki andil yang sangat besar bagi negara, Berdasarkan situs Kementerian Keuangan Republik Indonesia (<https://kemenkeu.go.id>) ditahun 2021 sumber penerimaan pajak mencapai Rp 1444,5 T disusul pembiayaan sebesar Rp 1006,4 T kemudian dari penerimaan bukan negara sebesar Rp 298,2 T dan yang terakhir hibahi sebesar Rp 0,9 T. Ini menandakan bahwa pajak adalah sumber pemasukan yang sangat mendominasi dan sangat berpengaruh terhadap negara. Namun kenyataannya sekarang ini, terdapat banyak sekali masyarakat yang lalai dalam membayar pajaknya.

Lalainya kesadaran masyarakat dalam membayar ipajak disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak masyarakat yang rendah. Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. “Wajib pajak dikatakan patuh (tax compliance) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terhutang dibayarkan tepat waktu” (Ananda at el, 2015). Kementerian Keuangan mencatat Rasio kepatuhan formal wajib pajak hingga kuartal III/2022 sudah mencapai 77,36%. Ketua komite pengawas perpajakan (Komwasjak) Mardiasmo mengatakan terdapat 10 kantor wilayah Ditjen Pajak (Kanwil DJP) yang pada kuartal III/2022 sudah mampu merealisasikan kepatuhan formal di atas 80%.

“Rasio kepatuhan SPT sudah mencapai 77,36% dari target 80%” ujar Mardiasmo, dikutip Jumat (28/10/2022). Lalu di tahun ini jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan mencapai 19 juta wajib pajak. Dengan kepatuhan formal mencapai 77,36%, maka hingga kuartal III/2022 tercatat sudah ada 14,69 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT. DJP mencatat rasio kepatuhan formal di atas 80% pada tahun lalu, yakni sebesar 84%. Karena kepatuhan wajib pajak yang rendah bahkan pemerintah mencoba untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengintegrasikan NIK yang akan menjadi NPWP. Dilansir dari berita mengenai “NIK jadi NPWP, targetkan peningkatan kepatuhan wajib pajak” Staf Khusus Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Yustinus Prastowo mengatakan “dengan adanya integrasi NIK dan NPWP, pemerintah menargetkan akan lebih banyak lagi masyarakat yang masuk ke dalam sistem perpajakan. Dia pun berharap hal itu dapat meningkatkan kepatuhan pajak”. Dari berita tersebut bisa disimpulkan bahwa memang tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah sehingga pemerintah perlu melakukan banyak terobosan dan kemudahan agar masyarakat mau untuk memenuhi kewajiban pajaknya

Pemerintah sudah melakukan banyak upaya dalam mendorong masyarakat untuk membayar pajaknya, 2 hal yang sudah dilakukan pemerintah adalah dengan memfokuskan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan membuat sanksi pajak.

Kualitas pelayanan pajak sendiri adalah suatu “proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan” (Boediono, 2003:60). Kualitas pelayanan memberikan dampak yang cukup tinggi bagi wp yang hendak melakukan kewajiban pajaknya. Menurut (F.G Sri Suratno, 2018) “hal-hal yang membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan adalah: (1) petugas yang lamban dalam mengerjakan tugas, (2) petugas yang tidak ramah, (3) petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan wajib pajak, (4) kantor dan pelayanan yang kurang nyaman, (5) fasilitas yang kurang memadai, (6) dan lain sebagainya”.

Upaya pemerintah lainnya adalah dengan memberlakukan sanksi pajak, menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:170) “sanksi perpajakan adalah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak”. Sanksi pajak terbagi menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi menurut (Herry Purwono, 2010:68) “merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang tertunggak”. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan dan Sanksi pidana menurut (Mardiasmo, 2011:59) “merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi”.

Lalu tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mencari besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mencari besarnya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hal ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan pengujian hipotesis dari data yang sudah diolah menggunakan alat bantu statistik SPSS. Data penelitian ini berupa data primer dan teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner kepada sample yang telah ditentukan.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP yang ada di Kota Bandung yang berjumlah 280.822 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah Non-Probability sampling dengan metode Convenience sampling dan rumus dalam pencarian sample ini menggunakan rumus Roscoe, dari teknik dan metode ini menghasilkan sample yang berjumlah 160 orang wajib pajak yang dapat di analisis.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel. 1 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.064	.602		.106	.916		
	X1	.139	.162	.094	.857	.395	.905	1.104
	X2	.808	.153	.580	5.285	.000	.905	1.104

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2023

Dari tabel diatas, maka diketahui persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 0,064 + 0,139X1 + 0,808X2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X2 = Sanksi Pajak

ε = Error

Persamaan tersebut dapat diuraikan menjadi:

1. $C = 0,064$
Konstanta sebesar 0,064 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Sanksi Pajak (X2) bernilai Konstan atau nol, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) iadalah 0,064
2. $X1 = 0,139$
Diperoleh nilai (X1) sebesar 0,139. Artinya apabila terdapat 1 kenaikan pada variabel (X1), maka nilai (Y) akan bertambah sebesar 0,139
3. $X2 = 0,808$
Diperoleh nilai (X2) sebesar 0,808. Artinya iapabila terdapat 1 kenaikan pada variabel (X2), maka nilai (Y) akan bertambah sebesar 0,808

Hasil Uji Simultan F

Tabel 1. Hasil Uji Simultan F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.866	2	3.933	17.365	.000 ^b
	Residual	12.911	57	.227		
	Total	20.777	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2023

Hasil Uji F dapat yang dapat dilihat dari tabel, menunjukkan bahwa nilai Sig adalah lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$). Maka hipotesis diterima, artinya Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Uji Parsial t

Tabel 2. Hasil Uji Parsial t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.064	.602		.106	.916
X1	.139	.162	.094	.857	.395
X2	.808	.153	.580	5.285	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2023

Hasil Uji t yang didapat dapat dilihat dari tabel, dan berikut adalah penjelasan dari masing – masing variabel :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan hasil pengujian diatas, didapat nilai Sig lebih besar dari 0,05 ($0,395 > 0,05$). Maka hipotesis ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.
2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan hasil pengujian diatas, didapat nilai Sig lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$). Maka hipotesis diterima, artinya Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.379	.357	.47592

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2023

Hasil dari Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat dari tabel, menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,379. Rumus yang digunakan untuk mencari besarnya presentasi dari simultan dari kedua variabel adalah dengan rumus:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Artinya besarnya pengaruh simultan dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar $0,379 \times 100\% = 37,9\%$.

Berikutnya untuk mencari besarnya pengaruh parsial dari masing–masing tabel dapat menggunakan tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi Parsial

		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.064	.602		.106	.916			
	X1	.139	.162	.094	.857	.395	.272	.113	.089
	X2	.808	.153	.580	5.285	.000	.609	.573	.552

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilakukan perhitungan koefisien determinasi parsial untuk masing – masing variabel:

1. Besar presentasi pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan rumus $Kd = \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$, maka besarnya adalah $0,094 \times 0,272 \times 100\% = 2,6\%$
2. besar presentasi pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan rumus $Kd = \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$, maka besarnya adalah $0,580 \times 0,609 \times 100\% = 35,3\%$

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan berupa:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak ternyata dinilai oleh wajib pajak tidak memberikan dampak positif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. sanksi pajak yang telah digunakan dengan tegas dan memberikan efek jera dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya, karena mereka berusaha untuk menghindari sanksi pajak yang tegas dan memberikan efek jera.

Acknowledge

Segala puji atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang karena rahmat, nikmat serta hidayahnya. Kemudian kepada kedua orang tua dan keluarga besar yang tidak hentinya mendoakan serta memberikan semangat, penulis mengucapkan terimakasih tidak akan ada habisnya dan kepada Ibu Elly Halimatusadiah, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing saya, untuknya komitmen dan nasehatnya yang selalu diberikan kepada penulis untuk terus mengembangkan kemampuannya menulis skripsi ini, serta seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Islam Bandung dan semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.

Daftar Pustaka

- [1] Ananda, P. R., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar di sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Perpajakan*, Vol 6.
- [2] Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [3] Ellitan, L., Heizer, & Render. (2016). *Kualitas Pelayanan Pajak*. 90.
- [4] Iftinan, Syifa Hasna, Sukarmanto, Edi. (2022). Pengaruh Pengalaman Auditor dan Kompetensi terhadap Pendeteksian Kecurangan Laporan Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 1-7.
- [5] Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [6] Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [7] Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [8] Pranadata, I. P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Malang: Universitas Brawijaya.
- [9] Purwono, H. (2010). *Dasar - Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- [10] Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Apek Normal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [11] Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [12] Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [13] Riftisari. (2019). Pengaruh Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. 63 - 68.
- [14] Soemitro, R. (n.d.). *Pengertian pajak, Menurut ahli*.
- [15] Widodo, W. (2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Widyaningsih, A. (2013). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta