

# Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wulan Indah Ramadhani, Nurhayati

Prodi Ilmu Akuntansi, FakuItas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

wulanindahr19@gmail.com, nurhayati@unisba.ac.id

**Abstract**—The sanctions of tax and the quality of service for individual taxpayer compliance. The phenomenon that has occurred in the last few years is the decline in public interest in paying taxes. This is due to the lack of firm sanctions against individual taxpayers. In addition, the quality of tax services in Indonesia is still at 17 out of 184 complaints, so they find it difficult and reluctant to take care of the tax provisions that must be paid. Less firm tax sanctions can also result in low public awareness of the importance of paying taxes and regarding tax-related matters. This study aims to determine the effect of tax sanctions and service quality on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Cibeunying by using a verification research method with a quantitative approach. The data collection technique used was a questionnaire distributed to individual taxpayers registered at KPP Pratama Cibeunying. Hypothesis testing used in this study using multiple regression analysis. The results showed that tax sanctions affect individual taxpayer compliance and service quality affects individual taxpayer compliance.

**Keywords**—*tax sanctions, tax service quality, individual taxpayer compliance*

**Abstrak**—Sanksi perpajakan dan Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Fenomena yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir yaitu menurunnya minat masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sanksi tegas terhadap pelanggar wajib pajak orang pribadi. Selain itu kualitas pelayanan pajak di Indonesia masih berada di angka 17 pengaduan dari 184 pengaduan, sehingga mereka merasa kesulitan dan enggan untuk mengurus ketentuan pajak yang harus dibayarkan. Sanksi pajak yang kurang tegas juga dapat berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan mengenai hal-hal yang berkenaan dengan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibeunying dengan menggunakan metode penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebarkan kepada wajibpajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci**—*sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi*

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber terbesar dari penerimaan negara. Pajak memiliki peran sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi. Pemerintah dapat mengelola dan memanfaatkan pajak untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian di Indonesia. (Siswanto, 2019)

Dalam beberapa tahun ini, Terdapat permasalahan dalam pelaporan SPT yang tidak mencapai target dan penerimaan pajak yang belum mencapai target yang ditetapkan. Dikarenakan ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Dalam hal ini, kepatuhan masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi sangat penting dalam penerimaan pajak. (Indrianto, 2019). Kepatuhan wajibpajak merupakan pelaksanaan kewajiban wajib pajak tanpa suatu paksaan baik secara hukum maupun administrasi sesuai peraturan yang berlaku (Zahra, Halimatusadiah, dan Nurhayati, 2020).

Setiap Tahun WPOP berkewajiban untuk melaporkan SPT. Jika tidak melaporkan SPT sesuai batas waktu maka akan dikenakan sanksi pajak. Seperti tercantum didalam Undang-Undang KUP pengenaan sanksi bertujuan agar meningkatnya kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban dalam menyampaikan SPT. Sanksi untuk wajib pajak orang pribadi akan dikenakan sebesar seratus ribu rupiah (Ariyanto, 2019).

Sanksi administrasi memiliki dua tujuan. Pertama menjaga hak negara. Seharusnya dibayarkan tepat waktu namun wajib pajak orang pribadi malah terlambat membayar, sehingga wajib pajak dikenakan cost of money yang dibebankan atas keterlambatan pembayaran pajak. Kedua, dalam mendidik wajib pajak orang pribadi agar patuh terhadap segala aspek kewajiban seperti menyampaikan SPT tepat waktu. (Widyastuti, 2016).

Ada beberapa upaya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah meningkatkan tingkat kualitas pelayanan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak orang pribadi sebagai pelanggan, adapun peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terus meningkat dalam melaporkan SPT. Komite Pengawas Perpajakan menerima sebanyak lima aduan sepanjang 2014-2015 Jika melihat data statistik pengaduan selama dua tahun terakhir ini berdasarkan fungsi terdapat 184 pengaduan yang diberikan

kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dan Jika merincikan pengaduan tersebut terdapat 17 pengaduan terkait kualitas pelayanan pajak. (Lisa, 2019)

Mengacu pada uraian latarbelakang sebelumnya, terdapat rumusan masalah penelitian yakni “Apakah sanksimpajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?” dan “Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?” maka tujuan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (Y)

Menurut Safri (Fajriyah, Nurhayati dan Nurhayati. 2020) Kepatuhan wajib pajak adalah motivasi seseorang atau sekelompok untuk melakukan atau tidak melakukan peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan. Penyebab perilaku patuh. Menurut Safri (Fajriyah, Nurhayati dan Nurhayati. 2020). “Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.” Menurut Machfud (Siti, 2010:19) Mengemukakan bahwa “kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dengan sukarela , dimana wajib Pajak bertanggung jawab terhadap kewajiban perpajakannya dan melaporkan surat pemberitahuan tepat waktu.

Menurut Marcus (2013:59) Wajib Pajak Orang Pribadi atau WP OP adalah Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan. Jadi jika Subjek Pajak tersebut telah memiliki penghasilan, maka Subjek Pajak tersebut menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela oleh wajib pajak orang pribadi.

Adapun dimensi kepatuhan wajib pajak sebagaimana dijelaskan oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 82-84) yaitu : Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, Menghitung Pajak, Membayar Pajak, dan Pelaporan dilakukan Wajib Pajak

### B. Sanksi Perpajakan (X1)

Pengertian Sanksi Perpajakan dalam Mardiasmo (2013:59) “jaminan agar peraturanmperpajakan ditaati. Selain itu, sanksi perpajakan merupakan usaha preventifmagar berkurang pelanggaran peraturan perpajakan oleh wajib pajak.

Berdasarkan definisi dari Aristanti (2013:312) Ada dua jenis Sanksi Perpajakan yaitu administrasi dan pidana yang

akan diberikan kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan pajak.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas dapat dikatakan Sanksi Perpajakan adalah Jaminan agar ketentuan peraturan perpajakan ditaati. Sebagai peneliti perpajakan menemukan beberapa indikator untuk sanksi perpajakan bagi wajib pajak (Kartika, 2014:54) didasarkan pada tiga sanksi pajak yaitu:

1. Sanksi perpajakan cukup berat
2. Pengenaan sanksi untuk mendidik Wajib Pajak
3. Sanksi pajak tanpa toleransi

### C. Kualitas Pelayanan (X2)

Sebagaimana diungkapkan oleh Boediono (2003:60) Definisi pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak yang memerlukan kepekaan dan hubungan yang baik agar wajib pajak merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari pelayanan yang dirasakan.

Kualitas Pelayanan menurut Lan (2003) berarti terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan para ahli diatas dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pajak diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas.

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas mmenurut Widodo (2010:59), yaitu: *Tangible* , *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Regresi Berganda

TABEL 1. ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model		Unstandardize d Coefficients		Stand a rdized Coeffi cients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant )	18.434	3.572		5.161	0.000
	X1	0.346	0.147	0.316	2.347	0.023
	X2	0.253	0.104	0.327	2.424	0.019

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan tabel output diatas maka model persamaan linear berganda untuk mengetahui sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh tidaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KWP = 18.434 + 0.346X1 + 3.783X2 + e$$

Model persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi kedua variabel independen yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan mempunyai nilai positif artinya jika nilai dari variabel independen naik maka nilai dari variabel dependen akan ikut naik, begitu pula sebaliknya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat.

B. Koefisien Determinasi

TABEL 2. R SQUARE

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.541 <sup>a</sup>	0.292	0.262	4.533373
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,292, yang berarti bahwa besarnya sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP OP adalah sebesar 29,2% dan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun untuk melihat besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan rumus Beta x zero order. Berikut hasil nilai Beta dan zero order sebagai berikut:

TABEL 3. ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Parsial Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Standardized	Correlation
		Coefficients	
		Beta	Zero Order
1	(Constant)		
	X1	0.316	0,451
	X2	0.327	0,458
a. Dependent Variable: Y			

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilakukan perhitungan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

1. Sanksi Perpajakan:  $0.316 \times 0,451 = 0,142$  (14,25%)
2. Kualitas Pelayanan:  $0.327 \times 0,458 = 0,149$  (14,98%)

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh sebesar 14,25% terhadap kepatuhan WP OP dan masuk dalam kriteria lemah sedangkan pemahaman kualitas pelayanan menghasilkan pengaruh sebesar 14,98% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan masuk dalam kriteria lemah.

C. Uji F

TABEL 4. UJI F

Model		Sum of Squares	D F	Mean Square	F	Sig
1	Regression	398.923	2	199.462	9.705	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	965.919	47	20.551		
	Total	1364.842	49			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai F sebesar 9.705, dengan nilai signifikan 0,000 dimana  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikansi 5%.

D. Uji t

TABEL 5. UJI T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.434	3.572		5.161	0.000
	X1	0.346	0.147	0.316	2.347	0.023
	X2	0.253	0.104	0.327	2.424	0.019
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 26, 2020

Berdasarkan uraian tabel diatas, nilai probabilitas X1 sebesar  $0.023 < 0,05$  dapat disimpulkan terdapat pengaruh

antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikansi 5%. Dan untuk nilai probabilitas  $X^2$  sebesar  $0.019 < 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikansi sebesar 5%.

#### E. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa terdapatnya pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t yang diperoleh sebesar 2.347 dan tabel sebesar 1.67722 dengan arah positif karena nilai thitung  $2.347 \geq$  ttabel 1.67722 dan tingkat signifikan  $0,023 < 0,05$ , dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Wajib pajak Orang pribadi KPP Pratama Cibeunying.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,292. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan adalah sebesar 29,2% dan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain selain sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang pertama menunjukkan terdapatnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t diperoleh thitung sebesar 2.424 dan tabel sebesar 1.67722 dengan arah positif karena nilai terhitung  $2.424 \geq$  ttabel 1.67722 dan tingkat signifikan  $0,019 < 0,05$ , dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Wajib pajak Orang pribadi KPP Pratama Cibeunying.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,292. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan adalah sebesar 29,2% dan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain selain sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh peneliti.

### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Cibeunying, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin wajib pajak merasa terbebani dengan beratnya sanksi maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin baiknya pelayanan perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajaknya.

### V. SARAN

#### A. Saran Operasional

1. Sebaiknya petugas pajak lebih meningkatkan lagi sanksi perpajakan seperti menaikkan jumlah denda keterlambatan pelaporan SPT agar para wajib pajak orang pribadi merasa terbebani sehingga para wajib pajak akan lebih meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajaknya.
2. Sebaiknya pemerintah lebih meningkatkan lagi sosialisasi, penyuluhan terkait dengan peraturan perundang undangan perpajakan seperti hak dan kewajiban wajib serca memberi pelatihan cara menghitung pajak penghasilan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar para wajib pajak orang pribadi dapat lebih termotivasi untuk membayar pajaknya.

#### B. Saran Pengembangan Ilmu

1. Masih membutuhkan penelitian pada bidang yang sama untuk mengetahui konsistensi dari hasil penelitian, karena hasil penelitian dengan judul ini sudah ada beberapa orang yang meneliti dengan hasil akhir yang berbeda-beda.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambah sampel dalam penelitian agar hasilnya mampu menggeneralisasikan teori, dan bisa juga menambah variabel penelitian seperti yang sudah pernah dilakukan seperti variabel tingkat Pendidikan atau motivasi membayar pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Artiningsih. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman". Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- [2] Chaerunnisa. (2010). "Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kembangan Jakarta Barat". Skripsi. Jurusan Akuntansi/Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [3] Elisa. 2016. Masyarakat Keluhkan Administrasi Pajak yang Berbelit, tersedia di <https://www.cnnindonesia.com> [23/02/2016]
- [4] Fajriyah, Nurhayati dan Nurhayati. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Vol.6, No. 1 ISSN 2460-6561*.
- [5] Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Hidayat, S & Serdamayanti. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- [7] Iswari. 2019. Kepatuhan Pajak di Indonesia Masih Rendah, tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com> [09/01/2019]

- [8] Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Tujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [9] Indrianto. 2019. Reformasi Wajib Pajak Orang Pribadi Perlu Perhatian Serius, tersedia di <https://ekonomi.bisnis.com> [07/09/2019]
- [10] Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Jakarta: Andi
- [11] Numantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- [12] Resmi, Siti. 2004. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- [13] Sekaran, U & Bougie, R. 2014. *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- [14] Siswanto. 2019. Ini Sanksi bagi yang Terlambat Laporkan SPT Tahunan, tersedia di <https://www.economy.okezone.com> [27/03/2019]
- [15] Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [16] Sofianty, D & Rachman, D dkk. 2019. *Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Bandung: Lab UNISBA.
- [17] Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- [18] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.