**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN PERATURAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

EFFECT SERVICE QUALITY, UNDERSTANDING TAX REGULATIONS AND SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE OF PERSONAL PERSONS

**Asobarina Al Fatih**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal komparatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dalam menganalisis data penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Nilai signifikan pengaruh kualitas pelayanan pajak (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (variabel dependen) adalah 0,129 > 0,05 dan t hitung 1,545 < dari t tabel 2,79. Artinya kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sehingga H1 ditolak. (2) Nilai signifikan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (variabel dependen) adalah 0,000 < 0,05 dan t hitung 5,072 > dari t tabel 2,79.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kepatuhan wajib pajak.

**ABSTRAC**

*Purpose of this study was to analyze the effect of tax service quality on individual taxpayer compliance, to analyze effect of understanding tax regulation on individual taxpayer compliance, and to analyze effect of tax sanction on individual taxpayer compliance in paying tax. This research is included in the comparative causal research. The method used in this research is quantitative metodh.*

*The results of this study indicate that (1) The significant value effect of tax service quality (independent variable) on individual taxpayer compliance (dependent variable) is 0,129 > 0,05 and t count 1,545 < from t table 2,79. This means that the quality of tax services has no effect on individual taxpayer reporting compliance, so H1 is rejected. (2) The significant value effect of understanding tax regulations (independent variable) on individual taxpayer compliance (dependent variable) is 0,000 < 0,05 and t count 5,072 > of t table 2,79.*

*Keywords: Quality of service, understanding of taxation, tax sanctions, taxpayer compliance.*

1. **PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah Penelitian**

Saat ini, pemerintah sedang membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulanan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus covid-19 sangat besar, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu pemberian insentif pajak. Insentif pajak saat ini, lebih mengarah pada fungi regulasi dengan tujuan membantu menggerakan roda perekonomian Indonesia. Akhirnya pada bulan Maret 2020, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 2020 dan PMK 23/PMK03/2020 memberikan insentif pajak pada pajak penghasilan (PPh) pasal 21, yaitu objek pajaknya pegawai, pajak penghasilan (PPh) pasal 22 yakni objek pajaknya atas impor, pajak penghasilan pasal 25 angsuran pajak dan pajak pertambahan nilai (PPN) dalam hal mempercepat pengembalian (restitusi) PPN lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 1 April 2020.

Hampir semua orang ingin berada didalam rumah agar aman dari penularan Covid-19. Industri pariwisata mengalami penurunan, seperti biro perjalanan, perhotelan, dan restoran di tempat wisata. Adanya Perpu No. 1, adanya penurunan tarif pajak yaitu tarif Pajak Penghasilan Badan yang semula 25%, menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu menjadi 20% pada tahun pajak 2022. Sedangkan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbuka (*Go Public*) dengan jumlah keseluruhan saham yang diperdagangkan di bursa efek di Indonesia paling sedikit 40%, dan memenuhi syarat tertentu, dapat memperoleh tarif 3% lebih rendah dari tarif umum PPh Badan. Jadi, tarif PPh wajib pajak Badan *Go Public* sebesar 19% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu 17% mulai tahun pajak 2022.

Dengan adanya penurunan tarif, maka akan dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh insentif pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pendemi ini. Direktorat Jenderal Pajak, juga mengumumkan bahwa batas pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang semula tanggal 31 Maret 2020, menjadi 30 April 2020. Sedangkan untuk batas pelaporan SPT Masa PPh Potongan/Pungutan Februari 2020 mundur sampai dengan tanggal 30 April 2020. Adanya pengunduran batas waktu pembayaran dan pelaporan, wajib pajak masih menunda atau menunggak pembayaran pajak serta pelaporan. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Dalam kebijakan itu disebutkan bahwa tujuannya ialah untuk meringankan beban dan dampak sosial ekonomi bagi Wajib Pajak yang terdampak Covid-19. Kebijakan ini berisikan tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebijakan ini bisa disebut sebagai *tax relief*. Kebijakan keringanan pajak untuk menanggulangi bencana biasa dikenal dengan istilah *Tax Relief on National Disaster*. Penelitian ini menguji apakah sanksi pajak yang dihapus bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini membuat Wajib Pajak dan masyarakat khawatir dan resah untuk membayar pajak. Fenomena ini dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Sebagai wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan Undang- Undang perpajakan, wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2006) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah presepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Dan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Purnomo (2013) yang menyatakan sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini diperkuat oleh Akromi (2014) tentang pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Begitu juga dengan penelitian Afifah (2020) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak memengaruhi peningkatan kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi. Sehingga kepatuhan pelaporan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terdapat potensi bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan dengan berbagai penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman perpajakan apakah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak”.**

1. **TINJAUAN PUSTAKA**

*Theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Dalam hal ini, bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku wajib pajak ini timbul karena adanya niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007 dalam Puspa, Harjanti dan Zulaikha, 2012), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control Beliefs Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).
4. **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam metode penelitian memuat penjelasan mengenai langkah-langkah sistem cara akan melakukan penelitian. Pokok-pokok pembahasan dalam penelitian meliputi jenis penelitian, populasi dan sample penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, identifikasi variable penelitian definisi operasional da pengukuran variabel.

1. **PEMBAHASAN**

**Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil uji regresi linear berganda yang telah diolah menggunakan program SPSS versi 22 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta | |  | |  |
| 1 | (Constant) | 8,047 | 4,030 |  | | 1,997 | | ,051 |
| Pelayanan | ,120 | ,078 | ,182 | | 1,545 | | ,129 |
| Pemahaman | 1,039 | ,205 | ,601 | | 5,072 | | ,000 |
| Sanksi | ,181 | ,201 | ,086 | | ,901 | | ,372 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | | | | |

Sumber : Data Primer diolah SPSS 22

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Model persamaan regresi berganda yang digunakan adalah berdasarkan analisis data yang telah dilakukanyang tertera pada tabel 4.16 maka diperoleh persamaan :

Persamaan umum regresi linear berganda adalah:

**Kesimpulan Hipotesis dengan Uji t**

Untuk mengetahui adanyapengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent maka dapat menggunakan uji parsial atau uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat signifikasi koefisien regresi variabel individual dalam menerangkan variabel dependent. Dengan membandingkan antara dengan dengan taraf signifikasi sebesar 0,05 dapat mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Jumlah responden yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 55 sample dengan 3 variabel independent, sehingga diperoleh df = 51. Sehingga diperoleh nilai 2,79. Dari tabel 4.16 dapat diperoleh hasil dari hipotesis penelitian.

1. **Kesimpulan Hipotesis Uji t pada Kualitas Pelayanan Pajak (H1)**

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat dilihat bahwa nilai H1 sebesar 1,545. Jika dibandingkan dengan pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,79 maka nilai lebih kecil dari (1,545 < 2,79). Nilai sig. sebesar 0,129 pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan. Hal ini disebabkan nilai sig. 0,129 lebih besar dari nilai . Maka dapat disimpulkan bahwa :

H1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis 1 ditolak.

1. **Kesimpulan Hipotesis Uji t pada Pemahaman Peraturan Perpajakan (H2)**

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat dilihat bahwa nilai H2 sebesar 5,072. Jika dibandingkan dengan pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,79 maka nilai lebih besar dari (5,072 > 2,79). Nilai sig. sebesar 0,000 pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan. Hal ini disebabkan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari nilai . Maka dapat disimpulkan bahwa :

H2: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis 2 diterima.

1. **Kesimpulan Hipotesis Uji t pada Sanksi Perpajakan (H3)**

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat dilihat bahwa nilai sebesar 0,901. Jika dibandingkan dengan pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 2,79 maka nilai lebih kecil dari (0,901 < 2,79). Nilai sig. sebesar 0,372 pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak signifikan. Hal ini disebabkan nilai sig. 0,372 lebih besar dari nilai . Maka dapat disimpulkan bahwa :

H3 : Sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sehingga hipotesis 3 ditolak.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan dan dianalisis diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak .
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak
3. **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, terselesaikannya penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada: suami serta orang tua penulis yang telah mendukung dan mendoakan serta memberikan motivasi dan arahan sehingga mengantarkan penulis dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S1 ini. Terimakasih juga kepada Bapak Dr. Hasim As’ari, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, bimbingan, saran dan motivasi yang membangun selama penyusunan Skripsi ini. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Yogyakarta. Dan Semua teman-teman di Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Yogyakarta.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adiasa, Nirawan. 2013. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating”. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Akromi, Asbar Khairina. 2014. “Pengaruh tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. *Jom Fekom* Vol. 1 No. 2.

Mustikasari, Elia. 2007. “Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol. 10 No. 21, hal 99-120. Universitas Airlangga.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86 Tahun 2020 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corono Virus Disease 2019. Diakses Pada Oktober 2020. <https://www.pajak.go.id/id/peraturan-menteri-keuangan-nomor-86pmk032020>