

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

ABSTRAK

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Dengan menggunakan teknik regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada

ABSTRACT

Tax compliance is a situation when taxpayers understand or try to understand all of of the tax laws and regulations by filling out tax forms fully and clearly, calculating the amount of tax payable correctly and paying the tax due on time.

The purpose of this study was to determine whether the taxpayer's awareness, quality of the tax authorities, tax penalties and the taxpayers have significant impact on taxpayers compliance in Surabaya either partially or simultaneously. Data were obtained from 100 respondents listed as taxpayers in KPP Sawahan Surabaya. By using multiple linear regression techniques, the results showed that the awareness of the taxpayers, the quality of the quality of the tax authorities, the tax penalties and the taxpayers have significant influence on taxpayers compliance in Surabaya.

Keywords: *taxpayer awareness, quality of service tax authorities, tax sanction, taxpayer's residency environment.*

PENDAHULUAN

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak. Hasil penelitian Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak PBB. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa

pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. menurut Jatmiko (2006) kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{11} : kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Menurut penelitian yang dilakukan Kahono (2003) juga menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak. Berdasarkan analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{12} : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sulud Kahono (2003) menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak PBB. Berdasarkan analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : sanksi perpajakan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₁₃ : sanksi perpajakan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan teori lingkungan Wajib Pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh James dan Alley (1999) kepatuhan pajak adalah subjek yang

kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi kepatuhan tersebut ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Pendekatan ekonomi biasanya dilihat dari sisi hukuman, sanksi-sanksi yang di berikan. Sedangkan perilaku dapat berdasarkan faktor kesadaran dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi. Berdasarkan analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Lingkungan Wajib Pajak berada tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₁₄ : Lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berasal langsung dari objek penelitian dan data sekunder yaitu diperoleh dari berbagai sumber informasi yaitu buku-buku, media internet dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan.

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak memperoleh penghasilan dari pemberi kerja, dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan.

Penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Solvin* seperti berikut:

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

Unit analisis dari penelitian ini adalah menganalisis kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Instrumen penelitian

ini menggunakan skala Likert empat poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 23 item pertanyaan. Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Surabaya. Profile responden laki-laki sebanyak 51 orang (51%), sedangkan responden perempuan sebanyak 49 orang (49%). Sedangkan berdasarkan usia responden berusia 20 hingga 25 tahun sebanyak 13 orang (13%), responden berusia di atas 25 hingga 30 tahun sebanyak 24 orang (24%), responden berusia di atas 30 hingga 35 tahun sebanyak 43 orang (43%), responden berusia di atas 35 hingga 50 tahun sebanyak 16 orang (16%), sedangkan responden berusia di atas 50 tahun hanya 4 orang (4%).

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa korelasi antar masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor menunjukkan hasil yang signifikan (0,30). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid.

Untuk hasil reliabilitas, nilai *cronbach alpha* masing-masing instrumen pertanyaan menunjukkan nilai > 0,60 yang mengisyaratkan bahwa data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen tersebut reliabel.

Pengujian normalitas dilakukan pada nilai residual yang dihasilkan model regresi. Pengujian normalitas residual dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Hasil tersebut diperkuat dengan hasil uji *kolmogorov smirnov*. Jika nilai signifikansi uji *kolmogorov smirnov* > 0,05 ($\alpha=5\%$), maka residual model regresi berdistribusi normal.

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya perbedaan varians antar residual pengamatan satu dengan pengamatan lain. Regresi yang baik tidak menunjukkan

adanya gejala heteroskedastisitas. Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan *scatterplot*. Hasil tersebut diperkuat dengan korelasi *rank spearman* antara variabel bebas dengan nilai residual. Jika korelasi *rank spearman* menghasilkan nilai signifikansi > 0,05 ($\alpha=5\%$), maka disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Pendeteksian ada tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka model regresi bebas dari multikolinieritas. Dalam penelitian ini tidak ada multikolinieritas.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat dibuat model persamaan regresi berganda yaitu :

$$Y = 0,637 + 0,334 X_1 + 0,321 X_2 + 0,152 X_3 + 0,165 X_4$$

Beberapa hal yang dapat diketahui dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah sebagai berikut: 1) Koefisien regresi X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 bertanda positif yang berarti bahwa apabila X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 mengalami peningkatan maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Adjusted R² hasil penelitian ini adalah 59,2% artinya 59,2% kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya dapat dijelaskan dari empat variabel yaitu kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada. Sedangkan sisanya 40,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar penelitian ini. 3) Hasil uji F menunjukkan angka 34,453 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya atau dapat dikatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Berdasarkan

hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Hipotesis 1 kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis 2 kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,001 kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis 3 sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,03 kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Hipotesis 4 lingkungan Wajib Pajak berada terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,02 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 diterima. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa: kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila Wajib kesadaran Wajib Pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila Wajib Pajak memahami fungsi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem *self assessment*. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan.

Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut. lingkungan Wajib Pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya, karena apabila masyarakat di tempat lingkungan Wajib Pajak berada patuh Wajib Pajak pun ikut patuh..

Secara simultan kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pengambilan keputusan mengenai kebijakan perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya di masa mendatang. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi sedemikian rupa kepada pihak yang berkepentingan serta dapat digunakan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu, penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Darma, Budi Aryo (2007), *Analisa Kepatuhan Sistem Self Assessment Pajak Penghasilan (PPH) Badan dalam kaitannya dengan Penerimaan Pajak KPP Cilandak Jakarta*, Program PraSarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Harjanti, Arum Puspa. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas : Studi Empiris di KPP Cilacap. *Tesis*. Program Sarjana Akuntansi Universitas Diponegoro
- Imam Ghozali (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan

- Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Robbins, Stephen P. (1996) *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta : Prenhallindo.
- Simon, James., dan Alley Clinton (1999), Tax Compliance, Self-Assessment and Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2. No. 2.
- Sulud Kahono. (2003). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WajibPajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Semarang. *Tesis* Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Suyatmin. (2004), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, *Tesis* Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Zain, Mohammad (2004), *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.