

## **ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Eliana

Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten

email: eliana\_uml@yahoo.co.id

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the effect of motivation, fiscal services and tax sanctions through financial conditions on the compliance of individual taxpayers, both partial and simultaneous. The research method used in this research is quantitative with descriptive explanations. The analysis method used is path analysis with a sample size of 100 respondents and the sampling technique used is random sampling technique. Hypothesis test results prove work motivation has a significant effect on tax compliance by 0,139. The tax authorities have a significant effect on tax compliance by 0,178. Tax sanctions have a significant effect on tax compliance with a coefficient of 0,553. The results of simultaneous analysis prove that motivation, fiscal services, tax sanctions and financial conditions have a significant effect with a coefficient of determination of 95%, the rest is explained by other variables outside this study. While the results of the moderation analysis (through) proved to be motivational, tax authorities and tax sanctions through financial conditions significantly influence tax compliance.

**Keywords: Motivation, Fiscal Service, Tax Sanction, Financial Condition, Compliance Taxpayers**

### **PENDAHULUAN**

Dalam rangka membangun sebuah bangsa, maka pemerintah tidak terlepas dari adanya Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN), dalam hal ini biasa yang digunakan adalah pajak, sehingga tidak mengherankan ketika pemerintah kemudian membuat aturan yang diharapkan mampu menambah penerimaan pajak negara (Resmi, 2016).

Upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pembangunan daerah yang dilakukan secara mandiri maka pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, sebagai salah satu upaya untuk melepaskan diri dari ketergantungan kepada pihak asing (hutang luar negeri). Sebagaimana yang diharapkan dalam Pokok-Pokok Pikiran dan Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa kebijakan pokok di bidang pajak ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan (Resmi, 2016).

Dalam prakteknya pajak menjadi sumber yang potensial bagi penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD (Mardiasmo, 2016).

Mengingat akan pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self-assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984 (Nurlaela, 2013).

Sebelum era reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak yang ditetapkan adalah *official assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP). Agustiniingsih & Isroah (2016) mengemukakan kelebihan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti terlambat membayar atau melapor dikarenakan keterlambatan fiskus menetapkan besarnya jumlah pajak terutang yang harus dibayar oleh WP (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Kelemahan dari sistem ini adalah WP bersifat pasif mengikuti ketentuan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh diskus (Fuadi & Mangoting, 2013).

Kelebihan dari sistem *self assesment* ini adalah WP diberi kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi perhitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada WP untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan (Khasanah & Yushita, 2016). Kelemahan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang nantinya akan timbul menjadi tanggung jawab WP.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib

pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Mutia (2014) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang akan memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo & Mangoting (2013) dan Herryanto & Toly (2013) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut dalam penelitian Mutia (2014) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Rahayu, 2017).. Hasil penelitian Jotopurnomo & Mangoting (2013) dan Tiraada (2013) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Pengaruh motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak**

Robbins dan Coulter (2010), menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan. Dalam hal ini motivasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menumbuhkan kesadaran seseorang untuk membayar pajak. Oleh karenanya peran serta pemerintah dalam menyosialisasikan pajak kepada masyarakat haruslah komprehensif dan persuasif, di mana pemerintah menjelaskan tujuan dan kegunaan pajak terhadap pembangunan nasional, yang semua manfaat pajak tersebut diperuntukkan bagi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Misalnya seperti pembangunan pendidikan gratis, kesehatan gratis, pembangunan jalan dan lain sebagainya. Dengan demikian akan lahir dalam diri masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dengan membayar pajak kepada negara.

## **2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Dirjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

## **3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan Dengan demikian para wajib pajak lambat laun akan dapat mematuhi pajak dengan penuh kesadaran untuk turut serta berpartisipasi membangun bangsa.

#### **4. Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Agustiantono, 2012:28).

Penjelasan tersebut memberikan pemahaman bahwa kondisi keuangan menjadi kata kunci bagi seseorang untuk membayar pajak hingga pada akhirnya patuh untuk membayar pajak secara berkala. Mengingat kondisi keuanganlah yang menjadi sumber utama seseorang mampu membayar pajak, tanpa itu wajib pajak tidak bisa berbuat banyak. Oleh karenanya sangat jelas jika kondisi keuangan tentu dapat meningkatkan kesadaran seseorang agar menaati kewajibannya sebagai warga negara untuk membayar pajak.

#### **5. Pengaruh motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak melalui kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sebagaimana yang di kemukakan di atas, bahwa pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan dari petugas pajak kepada para wajib pajak dengan berbagai sikap dan perilaku yang dapat membantu para wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karenanya dibutuhkan sikap dan perilaku petugas pajak yang ramah, bersahaja dan hangat guna memberikan kesan emosional kepada wajib pajak merasa dilayani dan dihargai, sehingga dengan sendirinya para wajib pajak mau menaati kewajibannya untuk membayar pajak sebagai warga negara suatu bangsa.

Lebih lanjut, untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh, perlu ada penyeimbang. Pemerintah membuat sanksi pajak guna memberikan efek jera bagi para wajib pajak yang sama sekali tidak peduli dengan sumbangsih pajak sebagai salah satu sumber dana terbesar dalam pembangunan negara atau daerah. Satu hal yang tidak dapat diabaikan adalah kondisi keuangan para wajib pajak. Hal itulah yang menjadi sumber kekuatan para wajib pajak mampu membayar pajak dengan rutin. Sehingga pemerintah seyogianya dapat

memberikan jaminan untuk menstabilisasi kondisi ekonomi negara sehingga masyarakat memiliki pekerjaan yang lebih baik, kemudian berdampak pada meningkatnya pendapatan mereka yang pada akhirnya masyarakat Indonesia mampu membayar pajak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan bagian dari ruang lingkup Ekonomi Akuntansi Perpajakan. Pembahasan mencakup teori empiris menjelaskan spesifik dari ilmu Akuntansi Pajak yang mencakup kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan, motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Jenis penelitian ini masuk pada kategori penelitian deduktif. Penelitian deduktif merupakan suatu penelitian berlandaskan dari teori yang bersifat umum guna generalisasi hasil. sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih aktif di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Jakarta Selatan, yang ditemui pada saat dilakukan penelitian. Adapun metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, di mana sampel yang diambil dari populasi dianggap memiliki peluang yang sama dan dilakukan pengambilan secara acak sederhana.

Metode analisis menggunakan *Moderating Regresson Analysis (MRA)*, di mana data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Selanjutnya data dianalisis menggunakan uji deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.083	.796		20.209	.000
	Motivasi	.177	.035	.139	5.109	.000
	Pelayanan Fiskus	.210	.031	.178	6.821	.000
	Sanksi Pajak	.582	.058	.553	9.991	.000

Sumber : Data penelitian, 2017

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui hasil uji regresi linear berganda sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (a) adalah 16.083 dapat diartikan, jika wajib pajak tidak memiliki motivasi, tidak adanya pelayanan fiskus dan tidak adanya sanksi pajak atau sama dengan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 16.083.
2. Variabel X1 merupakan koefisien regresi motivasi sebesar 0.139, artinya jika terjadi peningkatan motivasi sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.139.
3. Variabel X2 merupakan koefisien regresi pelayanan fiskus sebesar 0.178, artinya jika terjadi peningkatan pelayanan fiskus (perpajakan) sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.178.
4. Variabel X3 merupakan koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0.553, artinya jika terjadi peningkatan sanksi pajak sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.178.

Lebih lanjut hasil analisis moderasi menunjukkan temuan sebagai berikut:

1. Motivasi dan kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel moderasi.
2. Pelayanan fiskus dan kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel moderasi.
3. Sanksi pajak dan kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel moderasi.
4. Motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel moderasi.

**Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 <sup>a</sup>	.952	.950	.774

Sumber : Data penelitian, 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi variabel motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama sebesar 0,950. Artinya bahwa motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi keuangan mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,950 atau sebesar 95% sedangkan sisanya sebesar 5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Misalnya tingkat pengetahuan pajak, tingkat pendapatan, kesadaran, fasilitas

perpajakan, amnesti pajak, fasilitas pelayanan fiskus dan perpajakan serta lain sebagainya.

## KESIMPULAN

Hasil analisis dan pembahasan mengemukakan temuan sebagai berikut; 1) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.139. 2) Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.178. 3) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.553. 4) secara simultan variabel motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 95% sedangkan sisanya sebesar 5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. dan 5) Hasil Uji *Moderated Regresson Analysis* (MRA) membuktikan bahwa motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak melalui kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa saran bagi pihak-pihak terkait, di antaranya adalah:

1. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan beberapa indikator yang lemah di antaranya; a) Indikator “Motivasi Eksternal”, diharapkan pemerintah melalui Dirjen pajak dapat mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pembangunan nasional. b) Indikator “Melakukan Penyuluhan dan Pembinaan”, diharapkan Dirjen Pajak atau petugas pajak untuk dapat memberikan penyuluhan perpajakan sesering mungkin dan memberikan pendampingan terhadap wajib pajak yang hendak membayar pajak. c) Indikator “Sanksi Pidana”, diharapkan pembuat kebijakan dan peraturan perpajakan agar dapat melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap hukuman bagi pelanggar pajak. d) Indikator “Besarnya penghasilan” dan “Kenaikan pajak sesuai dengan kenaikan penghasilan” memiliki presentasi hasil yang lebih kecil dibandingkan dengan indikator lain, hal ini memberikan implikasi bagi para wajib pajak untuk mau mempelajari undang-undang perpajakan dan ketentuan-ketentuannya, agar pada saat perusahaan hendak membayarkan gaji mereka para wajib pajak mengetahui berapa persen

pajak yang pantas untuk gaji yang mereka terima. dan e) indikator “Tepat waktu dalam pelaporan” dan indikator “SPT Menghitung pajak dengan benar” memiliki presentasi hasil yang lebih kecil. Hal ini memberikan implikasi kepada para wajib pajak agar lebih banyak mempelajari perpajakan, bagaimana pengisian SPT yang benar dan kapan waktunya SPT dilaporkan.

2. Hasil analisis regresi linear membuktikan variabel motivasi memiliki nilai yang kecil dibandingkan dengan variabel lain. Diharapkan pemerintah lebih gencar mempromosikan pajak dan manfaatnya bagi pembangunan nasional serta memberikan edukasi pajak secara luas bagi masyarakat Indonesia dengan bekerja sama dengan instansi pendidikan. Dengan demikian masyarakat lebih termotivasi untuk ikut serta dan berpartisipasi dalam membangun bangsa melalui membayar pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2).
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 124.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Khasanah, S. N., & Yushita, A. N. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(8).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.

- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Nurlaela, S. (2013). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman, kesadaran, persepsi terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal Paradigma*, 11(02).
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Siti Resmi. (2016). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wpop di kabupaten minahasa selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).