

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,
PENYULUHAN WAJIB PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH**

ROMASI LUMBAN GAOL

FREDERIKA HELENIWATI SARUMAHA

Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas Katolik Santo Thomas Medan
romasilumbangaol@yahoo.co.id, frederikaheleniwatisarumaha@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah. Dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi dengan teknik penarikan sampel dengan metode *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Artinya bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus yang baik, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin baik (meningkat).

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Suandy, 2011:101). Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, (Mardiasmo, 2006). Apabila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, fiskus berhak untuk menjatuhkan sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya research gap.

Penelitian Tiraada (2013) menunjukkan bahwa kesadaran dan sanksi pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian Ulfa H. dan Ratnawati J (2015) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Serang, menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013). Pada penelitiannya di Kabupaten Minahasa Selatan, menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Alifa Nur dan Ni ketut (2012) menemukan bahwa penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013) dalam penelitiannya yang dilakukan pada KPP Manado dan KPP Bitung menemukan bahwa penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Adanya research gap dari penelitian terdahulu, mendorong peneliti ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut. Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang merupakan modifikasi dari penelitian-penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti terdahulu.

TELAAH TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Jatmiko (2006:110) kepatuhan wajib pajak di defenisikan sebagai kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

- a) Mengisi formulir dengan benar
- b) Menghitung pajak oleh wajib pajak
- c) Ketepatan waktu dalam membayar pajak
- d) Patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan di perpajakan.
- e) Aspek law efforcement (pengenaan sanksi)

2. Kesadaran Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2010), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator (Manik Asri, 2009) sebagai berikut : Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan,, Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara,Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku,Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

Indikator Pelayanan Fiskus

Indikator-indikator dalam Pelayanan Fiskus Menurut Albari (2009:1) , yaitu: Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Responsif (*responsiveness*), Empati (*empathy*), Berwujud (*tangibles*),

4. Penyuluhan Wajib Pajak

Penyuluhan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangannya.

Indikator Penyuluhan Wajib Pajak

Indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak antara lain : Penyuluhan, Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, Penyampaian informasi dari petugas pajak, Pemasangan billboard dan Pembuatan website.

5. Pemeriksaan Pajak

Konsep pemeriksaan pajak menurut Undang-Undang pajak merupakan salah satu hak yang dimiliki fiskus dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban pembayaran pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan pajak (Wirawan dan Richard, 2013:170).

Indikator Pemeriksaan Pajak

Untuk mengukur variabel pemeriksaan digunakan dengan indikator sebagai berikut (Suandy, 2011:114):

- a) Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Pemeriksaan pajak dilakukan lebih dari satu orang.
- c) Petugas memiliki tanda pengenal dan surat perintah pemeriksaan.
- d) Pemeriksaan pajak dilakukan dalam jangka waktu dua tahun.
- e) Petugas pajak menyampaikan alasan dan tujuan pemeriksaan kepada wajib pajak.

6. Sanksi 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.

Indikator Sanksi Pajak

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut :

- a) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- d) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan teoritis, tinjauan penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H1 : terdapatnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah
- H2 : terdapatnya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah
- H3 : terdapatnya pengaruh penyuluhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah
- H4 : terdapatnya pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

H5 : terdapatnya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan, 2010):

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi

e = Batas toleransi kesalahan.

Dalam penelitian ini, batas toleransi kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Adapun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2020 di KPP Medan Petisah sebanyak 142.726. Maka dari populasi tersebut terdapat sampel sebanyak:

$$n = \frac{142.726}{1 + 142.726(0,1)^2}$$

n = 99.92 (100 Responden)

Mengingat Pengumpulan data menggunakan kuesioner, maka untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Serta ketentuan prediksi kalsifikasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan dasar sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana: Y= Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a = Konstanta

b = Koefisien membayar pajak

X₁ = Kesadaran wajib pajak

X₂ = Pelayanan Fiskus

X₃ = Penyuluhan wajib pajak

X₄ = Pemeriksaan pajak

X₅ = Sanksi Pajak

e = Koefisien error

Uji Koefisien Determinasi (R²) Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur kebenaran model analisis regresi. Uji Statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05. Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh simultan terhadap variabel dependen atau terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, pengujian dilakukan dengan analisis linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang umum digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan variabel independen. Berdasarkan hasil pengujian, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,006 + 0,143X_1 + 0,126X_2 + 0,175X_3 + 0,157X_4 + 0,395X_5 + e$$

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil olah data statistik menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima.

Kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Medan Petisah relative cukup baik. Dimana persepsi wajib pajak tentang pajak bersifat positif terhadap pajak. Sehingga wajib pajak sudah mulai membayar pajak secara online untuk mempermudah wajib pajak dan Petugas AR akan mengingatkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui email. Hal ini berarti jika tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi maka akan meningkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Tiraada (2013) yang mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil olah data statistik dapat dilihat bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H_2 diterima.

Pelayanan fiskus di KPP Medan Petisah saat ini sudah baik dari segi fasilitas yang sudah serba online, fasilitas yang disediakan oleh KPP menunjang kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak, Pelaporan SPT online atau disebut juga dengan E-Filling. Sehingga kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah makin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Jatmiko (2006), Sutari (2012) dan Sri Rizki Utami (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil olah data statistik menunjukkan bahwa Penyuluhan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H_3 diterima.

Penyuluhan di KPP medan petisah dilakukan melalui online, dimasa pandemi covid-19 ini media online menjadi alternatif penyebaran informasi dimana diharapkan wajib pajak tetap mendapatkan informasi-informasi tentang perpajakan sehingga wajib pajak dapat tetap patuh dalam membayar pajak. Penyuluhan secara online di KPP Medan Petisah dilakukan dengan cara membuat group Kelas Online Pajak (@pajaksumut1) yang dilakukan lewat zoom sehingga wajib pajak akan tetap mendapatkan informasi tentang pajak dan membantu wajib pajak dalam membayar SPT secara online serta mengadakan webinar. Hal ini berarti semakin sering dilakukan penyuluhan wajib akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian

mendukung hasil penelitian (Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini, 2012) yang menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Pengaruh Pemeriksaan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil olah data statistik dapat dilihat dapat dilihat bahwa Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H₄ diterima.

Pemeriksaan pajak di KPP Medan Petisah dimulai dengan penyampaian Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan atau pengiriman surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor. Dalam hal khusus, misalnya kondisi pandemi, pemeriksaan dapat dilakukan secara daring. Hasil pemeriksaan harus diberitahukan kepada Wajib Pajak melalui penyampaian Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP) yang dilampiri dengan daftar temuan hasil pemeriksaan dengan mencantumkan dasar hukum atas temuan tersebut. Hal ini menunjukkan jika pemeriksaan pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah cenderung meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Aprilina (2016) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil pengolahan data statistik dapat dilihat bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis H₅ diterima.

KPP Medan Petisah memberlakukan sanksi pajak secara manual yaitu apa bila wajib pajak tidak memuhi kewajibannya, maka wajib pajak akan dipanggil atau diperiksa dengan cara mengisi kusioner terkait pemeriksaan. Sanksi pidana, dipidana dengan pidana penjara paling lambat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. hal tersebut berarti semakin tegas dan semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan atas pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013), Alifa Nur dan Niketut (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Petisah,
2. Berdasarkan hasil penelitina menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Petisah.

Saran

Diharapkan untuk tetap meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan wajib pajak seperti melakukan pendekatan kepada wajib pajak

sehingga dapat meningkatkan kepercayaan. Melakukan penyuluhan dalam bentuk pembinaan dan diskusi dengan wajib pajak seperti membantu wajib pajak agar paham mengenai undang-undang perpajakan. Melakukan pemeriksaan pajak agar wajib pajak tidak melakukan kesalahan yang melanggar aturan-aturan perpajakan. Memberikan sanksi yang tegas jika melanggar Undang-undang perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Milton Keynes: Open University Press dan Chicago, IL: Dorsey Press.
- Albari, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *urnal Siasat Bisnis*, Vol. 13 No. 1, Hal : 1-13.
- Ari Juniari, Ni Kadek. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Ahmadulloh, A., & Yushita, A. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Magelang 2018. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 6(5)
- Akbar Iman Nur, Dwi Atmanto, Amirudin Jauhari. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Batu)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol.7 No. 1 2015.
- Bandura, A. 1986. *Social Foundation of Thought and Action : a Social Cognitive Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- B. Ilyas Wirawan dan Richard Burton. 2013, *Hukum Pajak, Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bawazier. 2011. *Reformasi Pajak di Indonesia*. *Jurnal Legalisasi Indonesia* Volume 8 No.1, ISSN:0216-1338 .
- Chaerunnisa, “Skripsi: Analisis Pengaruh tingkat penghasilan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk Wajib pajak orang pribadi wilayah Kembangan Jakarta Barat” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2010.
- Deni Hendarsyah. 2006. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Mampang Pratan Jakarta). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponego