



Peran Pelayanan Kantor Pajak Pada Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak

The Role Of Tax Office Services On Taxpayer Compliance Behavior

Mulyadi Mulyadi

Akuntansi, Universitas Dharma AUB

email: mulyadi@stie-aub.ac.id

Yofhi Septian Panglipurningrum

Manajemen, Universitas Dharma AUB

email: yofhiseptian90@gmail.com

Andri Octaviani

Manajemen Informatika, Universitas Dharma AUB

email: andry.oktavia@gmail.com

Korespondensi penulis : mulyadi@stie-aub.ac.id

Abstract. Taxes are an important source of state revenue, but there is a gap between the significant tax gap and the low tax ratio, indicating that tax effort in Indonesia is still low. Various breakthroughs made by the tax service office related to taxpayer compliance, such as conducting socialization, imposing sanctions and making information technology applications in tax administration activities continue to be carried out in order to improve and optimize services to taxpayers. The goal of this study was to find out how individual tax payer compliance is affected by the role that the Tax Service Office plays in the form of tax socialization and tax sanctions. Quantitative research is the method used. This research was carried out at KPP Pratama Surakarta. This study's primary data comes from questionnaires that were given to respondents who are registered as individual taxpayers at KPP Pratama Surakarta. The Likert scale is the one used to measure variables. The hypothesis is tested using multiple linear regression analysis in this study. The consequences of the review show that somewhat socialization of duties, execution of e-documenting, and burden sanctions significantly affect citizen consistence. Taxpayer compliance is positively and significantly impacted by the F test results of tax socialization, e-filing implementation, and tax sanctions simultaneously. The determination test (R²) yielded a result of 45.2%, and the remaining 54.8% was influenced by other variable factors that this study did not examine.

Keywords: tax socialization, implementation of e-filing, tax sanctions, and taxpayer compliance.

Abstrak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang penting, namun terjadi kesenjangan antara angka tax gap yang signifikan dan tax ratio yang masih rendah hal ini menunjukkan bahwa usaha memungut pajak (tax effort) di Indonesia masih rendah. Berbagai terobosan yang dilakukan dari kantor pelayanan pajak yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak, seperti dilakukan sosialisasi, pemberian sanksi serta dibuatnya aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan administrasi perpajakan terus dilakukan guna meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh dari peran Kantor Pelayanan Pajak dalam bentuk Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . Jenis penelitian yang digunakan adalah

kuantitatif. Lokasi penelitian ini diambil di KPP Pratama Surakarta. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarikan kepada responden yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebagai wajib pajak orang pribadi. Skala yang digunakan dalam mengukur variabel adalah skala Likert. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sosialisasi pajak, penerapan e-filing, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji F secara simultan sosialisasi pajak, penerapan e-filing, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji determinasi (R^2) yang menunjukkan hasil sebesar 45,2% sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : sosialisasi pajak, penerapan e-filing, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

LATAR BELAKANG

Saat ini, pajak memegang peranan penting dalam pembiayaan negara Indonesia. Lebih dari 74% penerimaan negara berasal dari pajak. Direktorat Jenderal Pajak adalah instansi pemerintah Indonesia yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk memungut penerimaan pajak (fungsi anggaran). Penerapan sistem self-assessment hanya akan berhasil jika masyarakat telah menetapkan syarat kepatuhan secara sukarela (Darmayanti, 2004). Penerimaan pajak di bawah standar yang tercermin dari perbedaan antara penerimaan potensial dan penerimaan pajak aktual (tax gap) dan tax ratio menunjukkan bahwa kepatuhan di Indonesia masih rendah. Rendahnya upaya perpajakan Indonesia, dalam hal ini administrasi perpajakan, ditunjukkan dengan angka tax gap yang signifikan dan tax ratio yang rendah.

Dalam pelaksanaannya Indonesia menganut Self Assesment System, sistem pemungutan yang memberikan kewenangan seluruhnya kepada wajib pajak. Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan bahwa Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak untuk patuh akan pajak sangatlah penting. Salah satu faktor penting yang juga mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu sosialisasi pajak. Sosialisasi perpajakan ini menjadi bentuk upaya Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat khususnya wajib pajak itu sendiri agar mengetahui dan memahami yang berkaitan dengan segala hal tentang perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang tepat (Indriyani dan Jayanto, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurkholik, Neli Hajar, Ika Cahya Putri Apriani (2021) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagai wujud

implementasi modernisasi sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP, salah satunya yaitu menyediakan layanan e-filing. Dengan tersedianya layanan e-filing, diharapkan mempermudah dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maupun badan secara online dan real time. Berkaitan dengan layanan e-filing, penelitian Supriatiningsih dan Firhan Saefita Jamil (2021), Agus Wahyudi (2021), dan Nazilatul Khunaina Il Khafa Ainul, Susanti (2021) menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat dilakukan dengan memberikan sanksi yang mengakibatkan efek jera kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi (Mardiasmo, 2019). Hasil penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Nurkholik, Neli Hajar, Ika Cahya Putri Apriani (2021), Syanti Dewi, Widyasari, Nataherwin (2020), dan Adinda Restu Yuliani Efendi, Ismet Ismatullah, M. Saskia Putri, Eris Darsawati (2020) menyatakan dalam temuannya bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN TEORITIS

Teori Keperilakuan

Theory of Behavior in Practice dibutuhkan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi. Dari sisi E-SPT, pembentukan E-SPT di lingkungan Ditjen Pajak berpotensi menyederhanakan jabatan di dalam organisasi. Tenaga kerja terkait data berkurang karena teknologi informasi dapat mengirimkan informasi langsung dari unit operasi ke atasan. Bagian sosial dari melakukan inovasi data juga terkait dengan pengakuan klien terhadap inovasi data yang diterapkan (Kirana, 2010).

Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan ini menjadi bentuk upaya Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat khususnya wajib pajak itu sendiri agar mengetahui dan memahami yang berkaitan dengan segala hal tentang perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang tepat (Indriyani dan Jayanto, 2020).

Penerapan *e-Filing*

Penerapan *e-filing* yang merupakan wujud modernisasi perpajakan (*electronics goverment*) yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam penyampaian SPT tahunan selama 24 jam dalam waktu 7 hari (Agustiningsih, 2016).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi (Mardiasmo, 2019).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013:139) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diolah dan dianalisis menggunakan alat analisis regresi linier berganda sebagai asumsi maupun proses pengujian yang berlaku. Sumber data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau responden melalui kuisisioner yang berisi pertanyaan mengenai hal yang berkaitan dengan sosialisasi perpajakan, penerapan *e-filing*, pelayanan fiskus dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Model analisis regresi linier berganda, meliputi Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji t; Uji F dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validasi menunjukkan sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Pada penelitian ini diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,197. Hasil Uji Validitas pada penelitian ini adalah semua item kuisisioner dapat dikatakan valid, karena semua item kuisisioner memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui besarnya indek kepercayaan instrument dari variabel independen, jika nilai *Cronbach Alpha* >0,60 maka hal ini dikatakan reliabel.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Item pertanyaan	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Sosialisasi Pajak (X_1)	0,672	<i>Cronbach Alpha</i> > 0,60	Reliabel
Penerapan <i>e-Filing</i> Pajak (X_2)	0,769		Reliabel
Sanksi Pajak (X_3)	0,746	Maka Reliabel	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,764		Reliabel

Sumber: Data yang diolah 2022

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua item kuesioner dapat dikatakan reliabel, karena semua item kuesioner memiliki nilai lebih dari 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Syarat berlakunya analisis regresi linier berganda adalah lolos uji asumsi klasik. Maka dari itu harus dilakukan uji asumsi klasik, dari hasil analisis tidak terjadi pelanggaran dari uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastitas, dan uji normalitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan, penerapan *e-filing*, sanksi pajak, dan untuk variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,928	1,760		1,096	,276		
	Sosialisasi Pajak	,283	,113	,236	2,508	,014	,646	1,548
	Penerapan E-Filing	,196	,088	,195	2,234	,028	,752	1,330
	Sanksi Pajak	,405	,100	,386	4,050	,000	,629	1,589

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,928 + 0,283 X_1 + 0,196 X_2 + 0,405 X_3$$

4. Uji T

Hasil uji t secara parsial, berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Sosialisasi Pajak, Penerapan e-filing, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dari peneliti (H1, H2, H3) adalah terbukti .

5. Uji F

Hasil uji F atau uji secara simultan (bersama-sama) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174,598	3	58,199	26,365	,000 ^a
	Residual	211,912	96	2,207		
	Total	386,510	99			

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing, Sosialisasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji secara simultan diketahui signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel pengetahuan sosialisasi pajak, penerapan *e-filing*, sanksi pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil bahwa kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 45,2% sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya pelayanan fiskus, penerapan *e-biling* pajak, kesadaran wajib pajak orang pribadi , dll.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi variabel Sosialisasi Pajak diketahui bernilai positif sebesar 0,283. Hasil uji t variabel Sosialisasi Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,014 sehingga dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dilakukan

oleh Nurkholik, Neli Hajar, Ika Cahya Putri Apriani (2021) yang menyatakan dalam temuannya bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila sosialisasi pajak ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan bermakna.

b. Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi variabel Penerapan *e-Filing* Pajak diketahui bernilai positif sebesar 0,196. Hasil uji t variabel Penerapan *e-Filing* Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,028 sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan *e-Filing* Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Supriatiningsih dan Firhan Saefta Jamil (2021), Agus Wahyudi (2021), dan Nazilatul Khunaina Il Khafa Ainul, Susanti (2021) yang menyatakan dalam temuannya bahwa penerapan *e-filing* pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila penerapan *e-filing* pajak ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan bermakna.

c. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis regresi variabel Sanksi Pajak diketahui bernilai positif sebesar 0,405. Hasil uji t variabel Sanksi Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Nurkholik, Neli Hajar, Ika Cahya Putri Apriani (2021), Syanti Dewi, Widyasari, Nataherwin (2020), dan Adinda Restu Yuliani Efendi, Ismet Ismatullah, M. Saskia Putri, Eris Darsawati (2020) yang menyatakan dalam temuannya bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila sanksi pajak ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan bermakna.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa ; Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ; Penerapan *e-filing* pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ; Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ; Sanksi pajak adalah variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ; Hasil Uji F menunjukkan variabel sosialisasi pajak , penerapan e-filing pajak, sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta ; Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan didapatkan hasil sebesar 45,2% kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain :

1. Meningkatkan sosialisasi pajak terkait perubahan peraturan dan tata cara pembayaran pajak yang berlaku dengan frekuensi pelaksanaan yang teratur ; meningkatkan sosialisasi pajak yang dilaksanakan secara langsung dan jelas dari petugas pajak ; meningkatkan sosialisasi pajak terkait pengetahuan kewajiban wajib pajak.
2. Meningkatkan pembaharuan pelaporan pajak dengan menggunakan teknologi e-filing pajak ; meningkatkan kemudahan dalam pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing ; meningkatkan efektivitas pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing..
3. Meningkatkan ketegasan sanksi serta kejelasan sanksi pajak yang sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran ; meningkatkan ketegasan sanksi pajak kepada semua wajib pajak yang melanggar, tanpa toleransi ; meningkatkan penerapan sanksi pajak yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Penelitian mendatang diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tjahyono dan Muhammad F Husein. (2000). Perpajakan, edisi kedua: Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Adinda Restu Yuliani Efendi, Ismet Ismatullah, M. Saskia Putri, Eris Darsawati. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi. Syntax Idea. Vol. 2, No 10.
- Agus Wahyudi. 2021. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

- Arum, H.P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 1. No 1. Hal 1-8. 2012.
- Darmayanti, Theresia Woro, 2004. Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10 (1) : 109 – 128.
- Husnurrosyidah dan Nuraini, Ulfa. 2016. Pengaruh Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Di Bmt Se-Karesidenan Pati. Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah* Volume 4, Nomor 2, Hal. 211-226.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal* 3(3)., 3(3), 271–289.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Pujiwidodo, Dwiymoko. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, Vol.1, No.1, Juni 2016.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rokhimakhumullah , Dewi Noor Fatikhah. 2021. Kajian Efektivitas Pemanfaatan Insentif Pajak Oleh Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkh) Di Masa Pandemi Covid-19. *Journal Publicuho*. Volume 4. Pages 757-765.
- Solekhah, P. dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling, Pemahaman Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Polteknik Sawunggalih Aji*.
- Wahyono, F. E., Rahmawati, S., Lubis, F., & Simanjuntak, T. H. (2018). Pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan . *Forum Ekonomi*, 20(2), 64–73.