

Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara

Adik Arinda Wahyuni

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

DOI: 10.46821/ekobis.v2i2.243

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Sidoarjo Utara, menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 92 wajib pajak. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Sidoarjo Utara. Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Sidoarjo Utara.

Kata kunci: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of knowledge, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Sidoarjo Utara. The research population is all individual taxpayers of KPP Pratama Sidoarjo Utara, using purposive sampling method with a sample of 92 taxpayers. Method of data analysis using multiple linear regression analysis with the program SPSS. The results showed that tax knowledge had no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Sidoarjo Utara. Service quality and tax sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Keywords: Tax knowledge, Tax Service Quality, and Tax sanction.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang salah satunya dana tersebut akan digunakan untuk melaksanakan pembangunan. Pajak adalah iuran dari rakyat yang akan diberikan kepada kas negara yang sudah diatur dalam undang-undang, yang mana tidak mendapatkan jasa timbal secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran umum. Pajak menurut Undang – Undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengetahuan perpajakan adalah wajib pajak yang telah memahami tentang perpajakan, seperti bagaimana cara melaporkan

SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), bagaimana cara membayar pajak, dan sanksi apa yang akan diberikan oleh petugas pajak jika terdapat wajib pajak yang terlambat dalam melaporkan pajaknya. Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Apabila layanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dan memberikan rasa kepuasan tersendiri oleh wajib pajak maka hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak sesuai seperti petugas pajak yang tidak memiliki sopan santun, tidak memberikan informasi yang lengkap maka hal tersebut dapat membuat semakin rendahnya kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu upaya yang dilakukan perpajakan untuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi pajak dapat didefinisikan sebagai alat pencegah wajib pajak untuk tidak melanggar ketentuan perpajakan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara, Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara, Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Sidoarjo Utara yang beralamat di Jl. Pahlawan No. 55, Jetis Lemah Putro Kec. Sidoarjo Kab. Sidoarjo Jawa Timur. Penelitian ini juga dilakukan pada bulan november sampai desember tahun 2021.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran Angket atau kuisisioner dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapat jawaban. Kuisisioner ini berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, niat patuh, dan kepatuhan wajib pajak. Teknik ini dianggap lebih efisien apabila peneliti memahami variabel apa yang akan diukur, sehingga hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan datayang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau disebut dengan data tangan pertama.

Analisis Data

Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai taraf signifikan (*sig*) variabel pengetahuan perpajakan (X_1) adalah sebesar 0,392 yang berarti lebih besar dari pada tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik oleh penelitian yang dilakukan oleh Imrotul (2019), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017), yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada hipotesis kedua diketahui bahwa nilai taraf signifikan (*sig*) variabel kualitas pelayanan pajak (X2) adalah sebesar 0,02 yang berarti lebih besar dari pada tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan pajak juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumafanto (2018) dan Renald dkk. (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada hipotesis ketiga diketahui bahwa nilai taraf signifikan (*sig*) variabel sanksi pajak (X3) adalah sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari pada tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa Variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lydiana (2018), dengan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN

Variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Sidoarjo Utara, hal ini menunjukkan bahwa rendah atau tingginya pengetahuan perpajakan belum dapat untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Sidoarjo Utara, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Sidoarjo Utara, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Mandowally, Bilha. M.F 2020, Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama Jayapura), *Jurnal Akuntansi Vol.15 No.1 (2020)*, Ekonomi dan Bisnis Universitas Cendrawasi, Papua Barat.
- Kusumafanto, Hilmi Fauzan 2018, Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, penerapan *e-filling* dan pengetahuan perpajakan terhadap

- kepatuhan wajib pajak orang pribadi, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Lydiana 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol.7 No.1 (2018)*, Universitas Surabaya, Surabaya.
- Kusuma Wardani, D., & Rumiya. (n.d.). Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol.1 No.2 (2017)*, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.
- Okky Cahya Akbar 2019, Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Ilhamsyah, & Randi. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol. 8 No.2 (2016)*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. .
- Meiranto, Wahyu. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Accounting Vol. 6 No.3 (2017)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung. Mardiasmo 2016, *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2017. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Rahayu, Siti Kurnia 2016, *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Renald, V., Rosyafah, S., Noviandari, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Supravisual Mandiri Surabaya. *Benchmark, 1(2)*, 105-113. DOI: 10.46821/benchmark.v1i2.148
- Siti Resmi. (2017). *Perpajakan*. Penerbit: Selemba Empat