

Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan (Studi Kasus Wiraswasta yang Memiliki Pekerjaan Bebas di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari)

AHMAD JAELANI
NURDHIANA
WENNY ANA

**Jurusan Akuntansi, STIE Widya Manggala
Jl. Sriwijaya Nomor 32 & 36 Semarang 50242
e-mail : Jay.ahmad144@gmail.com**

Diterima 25 Februari 2017; disetujui 18 Maret 2017

***Abstract:** This research aimed to find out the effect of tax socialization, fiscus service, and tax penalty on tax payers' compliance at Kelurahan Tegalsari Candisari. The sample for this study were 90 tax payers. The analysis instrument used was by multiple linier regression. The result showed that tax socialization had no effect on personal tax payers' compliance, while fiscus service had positive significant effect on personal tax payers' compliance and tax penalty had positive significant effect on personal tax payers' compliance.*

***Keywords :** socialization, fiscus service, tax penalty, tax payers' compliance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak merupakan per-soalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013). Jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat hanya sebanyak 18.159.840 dari jumlah total wajib pajak terdaftar sebanyak 30.044.103 (www.djp.go.id).

Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat di-maksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Winerungan, 2013).

Bentuk sosialisasi pengarahan secara langsung ke masyarakat melalui pendekatan ke masing-masing kecamatan, desa, sampai RT/RW, dimana ada utusan khusus yang bertugas memberikan penyuluhan kepada masyarakat terkait pentingnya pajak, dapat juga dilakukan dengan datang langsung ke kantor-kantor dan pemerintahan daerah wilayah kerja, sosialisasi anggota profesi tertentu, misalnya notaris, dokter (www.djp.go.id)

Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Penyebab utama wajib pajak melakukan penghindaran pajak adalah kejadian masa lalu yang membentuk perseptif negatif pada masyarakat terhadap instansi perpajakan

berikut oknum-oknumnya. Persepsi tersebut juga dibentuk oleh sederetan kasus korupsi lainnya yang sedang mewabah di Indonesia (Jessica, 2013). Beberapa kasus korupsi pajak di Indonesia antara lain: Kasus korupsi pajak BCA yang melibatkan Hadi Poernomo sebagai mantan Dirjen Pajak dan kasus Gayus Tambunan yang menerima suap dari Roberto Santonius terkait kepengurusan gugatan keberatan pajak PT Metropolitan Retailment.

Pada tahun 2016 dapat dilihat jumlah penduduk di Kelurahan Tegalsari sebanyak 15.327 jiwa, dari data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax coverage*) masyarakat Kelurahan Tegalsari yang ditandai dengan penyerahan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, masih sangat rendah. Dari gejala diatas penulis tertarik untuk mengambil lokasi penelitian tempat pada Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari dibandingkan dengan kelurahan lainnya, kelurahan Tegalsari memiliki wajib pajak orang pribadi berpekerjaan usaha sendiri paling banyak (857) dibandingkan dengan kelurahan lainnya yaitu Jomblang (807) dan Jatingaleh (475).

Pengambilan wajib pajak orang pribadi berpekerjaan bebas karena kepatuhan wajib pajak jenis ini berada di tangan mereka sendiri. Berbeda dengan wajib pajak yang bekerja pada instansi yang secara otomatis dipotongkan oleh pemberi kerja.

Menyoroti permasalahan ini penulis tertarik untuk mengambil judul tersebut dengan harapan mengetahui hasil fakta di lapangan sehubungan dengan isu yang terjadi di lembaga perpajakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak positif (tetap atau meningkat) atau negatif (berkurang).

Tujuan Penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari.

TINJAUAN TEORETIS

KepatuhanWajibPajak. Menurut pendapat Soemitro (1991:90) yang memaparkan kepatuhan

wajib pajak adalah suatu hal-hal pendorong bagi manusia untuk berperilaku tertentu yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang-Undang. Sedangkan menurut Widayati, (2010) adalah suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. Sedangkan pendapat Nurmantu (2003:148) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak:

Pendapat Salamun, (1993:263) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Penyederhanaan sistem perpajakan
- b. Penanganan aparat
- c. Pemberian pelayanan
- d. Penertiban administrasi
- e. Pendidikan pajak
- f. Penegakan hukum

Sedangkan Menurut Jessica, (2013) terdapat tiga macam faktor kepatuhan wajib pajak, diantaranya:

- a. Pelayanan aparat pajak.
- b. Pengetahuan wajib pajak.
- c. Persepsi pengetahuan korupsi.

Mengutip pendapat Winerungan, (2013) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh :

- a. Sosialisasi perpajakan
- b. Pelayanan fiskus
- c. Sanksi perpajakan.

Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rohmawati dkk, 2013)

Pelayanan Fiskus. Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Winerungan, 2013).

Sanksi Perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan per-pajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006:39).

Sanksi perpajakan diharapkan akan memberikan efek atau pengaruh baik kepada Wajib Pajak yang telah melalaikan kewajiban perpajakannya maupun kepada Wajib Pajak lain yang belum melakukan tindakan yang dapat mengancam dengan sanksi perpajakan. (Nurmantu, 2003:126).

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila me-mandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Hipotesis. Berdasarkan permasalahan yang ada maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

H1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kelurahan Tegalsari, kecamatan Candisari.

H2: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kelurahan Tegalsari, kecamatan Candisari.

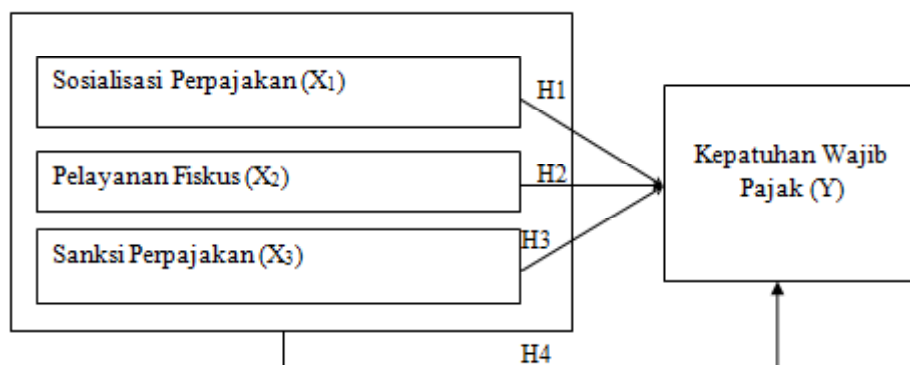
Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Analisa	Hasil
1.	Ni KetutMuliari (2010)	X1 :Persepsitentang Sanksi Perpajakan X2 :Kesadaran Wajib Pajak Y :Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Analisis Regresi linear Berganda	1. Persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. 2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
2.	Lusia Rohmawati, Prasetyono dan Yuni Rimawati	X1 :Sosialisasi Perpajakan X2 :Pengetahuan Perpajakan Z :Kesadaran Wajib Pajak Y :Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Partial Least Square (PLS)	1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak 2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak 3. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 4. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 5. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber : Jurnal yang sudah dipublikasikan

Gambar 1

Kerangka teoretis pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



Sumber: Winerungan(2013)

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kelurahan Tegalsari, kecamatan Candisari

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional. Penelitian ini menggunakan Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dan variabel independen yang terdiri dari:

- Sosialisasi Perpajakan
- Pelayanan Fiskus
- Sanksi Perpajakan

Variabel Kepatuhan wajib pajak menggunakan indikator dari Nurmantu (2003:143) yaitu:

- a. Mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- b. Melakukan perhitungan dengan benar.
- c. Melakukan pembayaran tepat waktu.
- d. Tidak pernah menerima surat teguran.

Variabel Sosialisasi Perpajakan menggunakan indikator dari Winerungan (2013) yaitu:

- a. Petugas pajak mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat daerah-daerah.
- b. Petugas pajak mengadakan diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat
- c. Wajib pajak memperoleh informasi langsung dari petugas pajak.
- d. Pemasangan billboard dan atau spanduk di tempat-tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat.
- e. Menyediakan media informasi (web site pajak) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah.

Variabel pelayanan fiskus menggunakan indikator dari Winerungan (2013) yaitu:

- a. Petugas pajak membina wajib pajak
- b. Petugas pajak melaksanakan putusan yang telah ditetapkan.
- c. Petugas pajak merahasiakan data dari wajib pajak
- d. Petugas pajak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar kepada wajib pajak.

Variabel Sanksi perpajakan menggunakan indikator dari Mardiasmo (2006:39) yaitu :

- a. Sanksi pidana yang dikenakan pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pe-

langgar aturan pajak sangat ringan.

- c. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- d. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Mengetahui ketentuan perpajakan.

Sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 wajib pajak Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari yang melakukan usaha sendiri

Teknik Pengambilan Sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling convenience.

Jenis dan Sumber Data. Jenis data yang digunakan adalah data subyek sedangkan sumber datanya adalah data primer (*Primary Data*).

Teknik Pengumpulan Data. Teknik Pengumpulan Data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pertanyaan yang telah terstruktur dibagi langsung kepada responden untuk diisi saat itu juga.

Teknik Analisis Data. Analisis Regresi Linier Berganda

$$v = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana:

- v : kepatuhan wajib pajak
- b_0 : konstanta
- b_{1-2-3} : koefisien regresi
- X_1 : sosialisasi perpajakan
- X_2 : pelayanan fiskus
- X_3 : sanksi perpajakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian. Hasil pengujian regresi berganda menggunakan software SPSS versi 17.0 dapat dilihat pada tabel 2, sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,598 + 0,188 X_1 + 0,327 X_2 + 0,219 X_3$$

Tabel 3 menunjukkan besarnya Adjusted R² yaitu 0,501, artinya sosialisasi perpajakan (X_1), pelayanan fiskus (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 50,1%, sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Pembahasan. Uji Hipotesis 1. Hasil olah data penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh antara

sosialisasi perpajakan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini terjadi karena kurang meratanya sosialisasi perpajakan di kota Semarang, sosialisasi biasanya hanya dilakukan di instansi besar seperti Balai Kota atau gedung pemerintahan kota Semarang yang melibatkan perwakilan masing-masing lapisan masyarakat yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung sehingga sosialisasi akan tepat sasaran karena semua lapisan masyarakat dapat merasakan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian dari Rohmawati, dkk (2013) yang menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis 2. Hasil olah data penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara pelayanan fiskus (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Jessica (2013) menunjukkan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Uji Hipotesis 3. Hasil olah data penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara sanksi perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Muliari (2010) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENUTUP

Simpulan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Persepsi sosialisasi perpajakan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Saran. Untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk melibatkan variabel penyederhanaan sistem perpajakan, penanganan aparatur, pemberian pelayanan, penertiban administrasi, pendidikan pajak, dan penegakan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1990, "*Manajemen Penelitian*", PT Rineksa Cipta, Jakarta
- Ghozali, Imam, 2006, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*", Badan Penerbit Undip, Semarang
- Hanantha, 2005, "*Pemeriksaan Pajak Di Indonesia*", PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3.598	1.573		2.288	.025
X1	.188	.095	.170	1.975	.051
X2	.327	.093	.313	3.516	.001
X3	.219	.045	.416	4.847	.000

Sumber : data primer yang sudah diolah (2016)

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.501	1.33581

Sumber : Data yang diolah (2016)

- Harnanto, 2003, *“Akuntansi Perpajakan”*, BPFE, Yogyakarta
- Indriantoro, Nur, Supomo, 1999, *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, BPFE, Yogyakarta
- Jatmiko, Agus Nugroho, 2006, *“Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*, Thesis, Universitas Negeri Diponegoro Semarang
- Mardiasmo, 2003, *“Perpajakan”*, Andi Offset, Yogyakarta
- Muliari, I Ketut, 2010, *“Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”*, *Jurnal Akuntansi Bisnis* Vol.6.1 Januari 2011
- Novia, Jessica, 2013, *“Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi terhadap Kepatuhan”*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 1
- Nurmantu, Safri, 2003, *“Pengantar Perpajakan”*, Kelompok Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Robbins, Stephen, 1996, *“Perilaku Organisasi”* Prenhallindo, Jakarta
- Rohmawati, Lusia, 2013, *“Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak”*, Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4
- Santoso, R, 2000, *“Pengantar Ilmu Pajak”*, Refika Aditama, Bandung
- Salamun, 1991, *“Pajak, Citra dan Upaya Pembaharuannya”*, PT Bina Rena Pariwisata, Jakarta
- Singarimbun, Sofian Effendi, 1989, *“Metode Penelitian Survey”*, LP3ES, Jakarta
- Soemitro, Rochmat, 1991, *“Pajak Ditinjau dari Segi Hukum”*, PT Eresco, Bandung
- Suandy, Erly, 2000, *“Hukum Pajak”*, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2001, *“Metode Penelitian Bisnis”*, Alfabeta, Bandung
- Umar, Husein, 2003, *“Metode Riset Perilaku Organisasi”*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Waluyo, 2003, *“Perpajakan Indonesia”*, Salemba Empat, Jakarta
- Widayati, Nurlis, 2010, *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gambir Tiga”*, *Symposium Nasional Akuntansi 13*
- Winerungan, OktavianeLidya, 2013, *“Sosialisasi Perpajakan , Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”*, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970
- Zain, Mohammad, 2005, *“Manajemen Perpajakan”*, Salemba Empat, Jakarta