**FAKTOR-FAKTOR POTENSIAL DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI EMPIRIS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONDOK GEDE BEKASI BARAT)**

Christina Erawaty Laswara

Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Jalan Unkris Jatiwaringin Jakarta Timur
Handphone: 085777361277, e-mail: christinaerawaty02@gmail.com

Munawaroh

Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Jalan Unkris Jatiwaringin Jakarta Timur
Handphone Penulis : 081310258103 , e-mail: munawaroh@unkris.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Understanding of Tax Regulations and Tax Sanctions as the potential factors in the Compliance of Individual Taxpayers. This study uses a quantitative approach. The subject of this study was KPP Pratama Pondok Gede, Bekasi Barat, while the object of research was the Individual Taxpayer. Source of data used primary data by observation and distributing questionnaires to taxpayers. The data analysis technique used descriptive statistical analysis and regression method. The results of this study showed that Understanding of Taxation Regulations partially have a significant effect on Individual Taxpayer Compliance, while the Quality of Service and Tax Sanction did not have a significant effect partially on Individual Taxpayer Compliance, Service Quality, Understanding of Tax Regulations, and Tax Sanctions have simultaneously affects on the Compliance of Individual Taxpayer.

Keywords : *Service Quality, Understanding of Taxation Regulations, Tax Sanctions, Compliance of Individual Taxpayers*

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 1984, sejak dimulai *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official assesment system*, tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system*, Wajib Pajak (WP) diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan diberlakukannya sistem seperti ini maka dituntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban

membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu dibutuhkan kepatuhan atau ketaatan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Sebagai konsekuensi dari perubahan sistem ini Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) berkewajiban melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Pelaporan pajak dilakukan oleh WP melalui sistem elektronik, yaitu *e-form* dan *e-filing*. Sebagian WP masih memerlukan bantuan langsung dari petugas pajak untuk pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) pajak tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, terdapat 69.714 orang Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) termasuk karyawan dan non karyawan

yang layak membayar pajak, dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang wajib lapor SPT tahunan. Namun dari jumlah tersebut hanya 45.065 orang yang memenuhi kewajibannya membayar pajak. Data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih belum maksimal.

Untuk meningkatkan dan mendorong kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak, maka perlu diadakan edukasi, sosialisasi sebagai bentuk upaya fiskus (petugas pajak) mengenai kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan kepada warga negara atau wajib pajak oleh karena masih ada yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

Selain kualitas pelayanan, tingkat pemahaman perpajakan juga merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, serta Wajib Pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak yang merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana.

Sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, setiap wajib pajak baik Orang Pribadi maupun Badan akan dikenakan sanksi

perpajakan berupa sanksi administrasi yang diharapkan mampu memberikan efek jera apabila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak 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.

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan, bahwa Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Rahman (2010), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditetapkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu. Dengan demikian, wajib pajak orang pribadi ialah setiap orang pribadi yang mempunyai penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan di mana wajib

DOI: <http://dx.doi.org/10.35137/jabk.v7i3.451>

pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan terpenuhi semua haknya yang berkaitan dengan perpajakan (Gunadi 2013). Berikut ini diuraikan faktor-faktor yang potensial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan atau klien atau nasabah dengan kualitas layanan yang diharapkan mereka (Jasfar 2005). Menurut Anatan dan Ellitan (2007), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau klien atau nasabah, sehingga kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut terhadap harapan tersebut.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Riko (2006), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Menurut Muslim (2007), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut Arum (2012) sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar rakyat.

Menurut Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti (ditaati atau dipatuhi). Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Purwono (2010) berdasarkan jenisnya Sanksi di bidang perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan UU No. 16 Tahun 2009, sanksi pajak dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan.

Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Responsivitas institusi pelayanan pajak dalam menghadapi pertanyaan dan keluhan dari Wajib Pajak serta pemberian informasi pajak melalui website resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak. Hasil penelitian Kusuma (2017) juga

menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu diajukan sebagai hipotesis 1 adalah:

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemahaman Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Oleh karena itu kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sepakat dengan hasil penelitian tersebut, maka dihipotesiskan sebagai berikut:

H2: terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Pajak menyebabkan kenaikan utang pajak dan membebani Wajib Pajak, serta akan memperngaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sepakat dengan hasil penelitian Ngadiman dan Huslin (2015), bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka sebagai hipotesis ketiga yaitu:

H3: Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas Pelayanan pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sebagaimana hasil penelitian Kusuma (2017), bahwa kualitas layanan, pemahaman peraturan pajak, serta sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga sebagai hipotesis empat adalah:

H4: terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Gede Bekasi Barat, berlokasi di M Gold Tower Lantai UG, 9 dan 10, Jalan Kyai Haji Noer Ali Kalimalang, Bekasi, 17148. Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Bekasi Barat oleh karena memerlukan bantuan fiskus dalam menyampaikan SPT tahunan PPh (Pajak

Penghasilan) periode 2018 dengan tepat waktu yaitu paling lambat tanggal 31 Maret 2019.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 69.714 orang wajib pajak orang pribadi yang berada di bawah pelayanan KPP Pratama Bekasi Barat, yang terdaftar sebagai wajib pajak patuh lapor SPT pada tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang dihitung dengan rumus slovin (Sugiyono 2017) berikut ini.

$$n = \frac{N}{1 + N(\text{moe})^2} = \frac{69.714}{1 + (69.714 \times (0,10)^2)} = 99,856$$

Keterangan: n= ukuran sampel; N= ukuran populasi; Moe (*margin of error maximum*), tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransi, pada penelitian ini adalah 10%. Jadi, dari perhitungan di atas diperoleh hasil yaitu 99,856 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi pada objek penelitian menggunakan metode kuesioner dengan membagikan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan peneliti kepada responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sedang melaporkan pajak tahunannya di KPP Pratama Pondok Gede Bekasi Barat. Jawaban responden dengan rentang semakin ke arah positif dinilai dengan skor 1 hingga 9, tergantung pada persepsi responden terhadap yang dinilai. Kuesioner tersebut menggunakan skala *Semantic Differential*. Menurut Sugiyono (2017), skala ini digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak di bagian kanan

garis, dan jawaban “sangat negatif” terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya.

Adapun instrumen variabel penelitian ini disajikan dalam tabel 1. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan beberapa tahapan analisis uji statistik. Pengolahan data menggunakan prosedur statistik dengan alat bantu program IBM SPSS 25 (Ghozali 2013).

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	Nomor Pernyataan
Kualitas Pelayanan	1 Sikap Petugas Pajak	2	1&2
	2 Pemberian informasi kepada WP	1	3
	3 Cara pelayanan	2	4&5
Pemahaman Peraturan Perpajakan	1 Pengetahuan WP	3	6, 9 & 10
Sanksi Perpajakan	2 SPT tepat waktu	1	7
	3 Fungsi NPWP	1	8
	1 Pemahaman tentang sanksi pajak	1	12
Kepatuhan WP	2 Kesesuaian dengan peraturan yang berlaku	1	13
	3 Peningkatan kepatuhan WP	3	14, 15 & 16
	1 Pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu	2	16 & 17
	2 Persepsi WP	5	18,19,20,21 & 22
	3 Mendaftarkan diri	1	23

Sumber: diolah peneliti (2019)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Deskripsi Data Responden

Berikut ini deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan wajib pajak (tabel 2) dan tingkat pendidikan (tabel 3):

Tabel 2. Deskripsi data responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	48	48
Karyawan Swasta	21	21
Pegawai BUMN	9	9
Wirausaha	19	19
Lainnya	3	3
Jumlah	100	100

Tabel 3. Deskripsi data responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
SMA/SMK	21	21
Diploma (Vokasi)	27	27
Sarjana	42	42
Lainnya	10	10
Jumlah	100	100

Tabel 2 dan 3 tersebut di atas menunjukkan sebagian besar responden adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), sedangkan berdasarkan tingkat pendidikannya sebagian besar adalah sarjana.

Deskripsi Data Variabel

Tabel 4 berikut ini mendeskripsikan secara statistik variabel independen (X) dan dependen (Y) dalam penelitian ini dengan 100 sampel data (N):

Tabel 4. Deskripsi data variabel

Variabel	Min	Maks	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan (X_1)	32	44	38,56	3,213
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2)	15	44	39,59	4,662
Sanksi Perpajakan (X_3)	16	45	38,84	4,785
Kepatuhan WPOP (Y)	23	71	61,69	7,348

Berdasarkan tabel 4 tersebut di atas, maka dapat disusun tabel distribusi frekuensi setiap variabel, terdiri dari Kualitas Pelayanan (tabel 5), Pemahaman Peraturan Perpajakan (tabel 6), Sanksi Perpajakan (tabel 7) dan Kepatuhan WPOP (tabel 8) sebagai berikut:

Tabel 5. Frekuensi kualitas pelayanan

No.	Kelas Interval	Frekuensi
1	32,00 - 33,63	8
2	33,64 - 35,27	14
3	35,28 - 36,91	12
4	36,92 - 38,55	7
5	38,56 - 40,19	24
6	40,20 - 41,83	19
7	41,84 - 43,47	13
8	43,48 - 45,11	3
Jumlah		100

Tabel 5 di atas menunjukkan, bahwa frekuensi tertinggi data kualitas pelayanan berada pada kelas interval 38,56-40,19, di mana angka rata-rata berada di interval tersebut.

Tabel 6 di bawah ini menunjukkan, bahwa frekuensi tertinggi data pemahaman peraturan perpajakan berada di atas rata-rata, yaitu pada kelas interval 41,32-45,07, sedangkan rata-ratanya 39,59.

Tabel 6. Frekuensi pemahaman peraturan perpajakan

No.	Kelas Interval	Frekuensi
1	15,00 - 18,75	1
2	18,76 - 22,51	0
3	22,52 - 26,27	0
4	26,28 - 30,03	6
5	30,04 - 33,79	4
6	33,80 - 37,55	16
7	37,56 - 41,31	26
8	41,32 - 45,07	47
Jumlah		100

Tabel 7. Frekuensi sanksi perpajakan

No.	Kelas Interval	Frekuensi
1	16,00 - 19,75	1
2	19,76 - 23,51	0
3	23,52 - 27,27	0
4	27,28 - 31,03	7
5	31,04 - 34,79	10
6	31,80 - 38,55	18
7	38,56 - 42,31	44
8	42,32 - 46,07	20
Jumlah		100

Tabel 7 menunjukkan, frekuensi tertinggi data sanksi perpajakan berada pada rata-rata, yaitu kelas interval 38,56-42,31.

Tabel 8. Frekuensi kepatuhan WPOP

No.	Kelas Interval	Frekuensi
1	23,00 - 29,13	1
2	29,14 - 35,27	0
3	35,28 - 41,41	0
4	41,42 - 47,55	6
5	47,56 - 53,69	5
6	53,70 - 59,83	15
7	59,84 - 65,97	37
8	65,98 - 72,11	36
Jumlah		100

Tabel 8 menunjukkan frekuensi tertinggi data kepatuhan WPOP berada pada kelas interval 59,84-65,97, di mana nilai rata-rata 61,69 berada di dalam kelas interval tersebut.

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan menunjukkan valid, dibuktikan dari hasil uji bahwa nilai koefisien *pearson correlation* di atas 0,3. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel, dan menghasilkan nilai koefisien *cronbach alpha* di atas batas terendah reliabilitas 0,6. (Suliyanto 2011).

Uji Asumsi Klasik

Berikut ini disajikan hasil uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Tabel 9. Hasil uji normalitas *one sample Kolmogorov-Smirnov*

N	Kolmogorov Smirnov	Asymp. Sig (2 tailed)	Ket.
100	0,111	0,70	Normal

Probabilitas pengujian normalitas yang disajikan pada tabel 9 adalah di atas 0,05, dan diperoleh nilai signifikansi dari uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,70, menunjukkan sebaran data telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 10. Hasil uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,95	1,053
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,306	3,273
Sanksi Perpajakan	0,314	3,180

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat diketahui, bahwa semua variabel

DOI: <http://dx.doi.org/10.35137/jabk.v7i3.451>

memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih besar dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 11. Hasil uji autokorelasi

Model	dU	Durbin Watson	4-dU
1	1,736	1,883	2,264

Pengambilan keputusan dengan rumus $dU < \text{Durbin Watson} < 4-dU$ atau $1,736 < 1,883 < 2,264$ yang menandakan tidak ada gejala autokorelasi.

Gambar 1. Hasil uji heteroskedastisitas *scatterplot*

Gambar 1 tersebut di atas menunjukkan tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas sumbu Y, tidak berkelompok, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Hasil uji analisis regresi berganda dapat dilihat dalam tabel 12 berikut ini:

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized	Coefficients
	B	Std. Error
Constant	8,184	7,206
Kualitas Pelayanan	0,244	0,166
Pemahaman Peraturan	0,87	0,202

Berdasarkan tabel 12 maka hasil estimasi model regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 8,184 + 0,244 X_1 + 0,87 X_2 + 0,249 X_3 + e \quad (1)$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t (tabel 13) untuk pengujian secara parsial dan uji F (tabel 14) untuk secara simultan.

Tabel 13. Hasil Uji- t

Model	t	sig	Ket.
1			
Constant	1,467	0,259	
Kualitas Pelayanan	0,244	0,146	Tidak sig
Pemahaman Peraturan	4,306	0,000	Sig
Perpajakan Sanksi Perpajakan	1,285	0,202	Tidak sig

Variabel dependen: Kepatuhan WPOP

Pengujian parsial dengan uji-t tersebut dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$). Nilai t-tabel untuk $n=100$, variabel independen $k=3$, dan $df=n-k=100-3$ adalah 1,66.

Tabel 14. Hasil Uji- F

Model	F	sig	Ket.
1			
Constant	34,429	0,000	Sig

Variabel dependen: Kepatuhan WPOP

Berdasarkan tabel 13 dan $df=3$ dapat diketahui, bahwa nilai F_{hitung} sebesar $34,429 > F_{tabel}$ sebesar 2,70, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam tabel 13, menunjukkan Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Pondok Gede Bekasi Barat berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan WPOP dengan tingkat signifikansi $0,146 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar $1,467 < t_{tabel}$ sebesar 1,660, sehingga dapat dinyatakan bahwa H_1 ditolak. Hal ini dapat diartikan, bahwa kualitas pelayanan yang baik maupun adanya kekurangan dalam pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Kekurangan pelayanan dapat terjadi oleh karena adanya kemungkinan implementasi mekanisme pelayanan dalam sistem pelayanan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat terjadi penurunan, antara lain fasilitas e-filing mengalami sering terjadi masalah (*trouble*) pada jaringan internetnya, kurangnya koordinasi di antara petugas *helpdesk* mengenai pemberian solusi atas masalah yang dihadapi Wajib Pajak. Kondisi tersebut dimaklumi oleh Wajib Pajak dengan harapan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, agar Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat juga meningkat

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 13 menunjukkan, bahwa hasil penelitian dari hipotesis kedua diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Pondok Gede Bekasi Barat. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai thitung $> t_{tabel}$ (4,306

$> 1,660$). Di samping itu responden yang sebagian besar berpendidikan sarjana, dan frekuensi data responden berada di atas rata-rata mendukung hasil penelitian ini.

Nilai koefisien regresi berganda dalam tabel 12 adalah positif sebesar 0,87, maka, semakin tinggi Pemahaman WPOP terhadap Peraturan Perpajakan akan mengakibatkan meningkatnya Kepatuhan WPOP sebesar 0,87 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian tabel 12 menunjukkan hipotesis ketiga ditolak, yaitu bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan WPOP KPP Pratama Pondok Gede Bekasi Barat, dengan tingkat signifikansi $0,202 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar $1,285 < t_{tabel}$ sebesar 1,660.

Hal ini dapat dijelaskan karena nominal sanksi administrasi atas keterlambatan bayar dan lapor pajak bagi WPOP masih merasa tidak terbebani, sehingga ada atau tidak ada sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Sanksi perpajakan tersebut dapat dilakukan melalui kebijakan yang memberikan efek jera, misalnya menaikkan nominal denda juga melakukan pemeriksaan rutin.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

DOI: <http://dx.doi.org/10.35137/jabk.v7i3.451>

Tabel 14 menunjukkan, bahwa secara simultan kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP KPP Pratama Pondok Gede Bekasi Barat, sehingga hipotesis keempat diterima dengan hasil nilai F_{hitung} sebesar $34,429 > F_{tabel}$ sebesar 2,70 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,050$.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepatuhan WPOP perlu dilakukan dengan 3 hal, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sanksi perpajakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun hanya variabel pemahaman peraturan perpajakan yang secara parsial memberikan pengaruh positif signifikan, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan WPOP, namun secara simultan kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Signifikansi secara simultan tersebut menunjukkan, bahwa variabel kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan merupakan faktor-faktor yang potensial secara bersama-sama diterapkan dalam mengevaluasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, yaitu faktor pemeriksaan pajak dapat dijadikan sebagai faktor potensial lainnya, mengingat belum ada pemeriksaan pajak yang dilakukan secara ketat dan berkala, sehingga dapat mengakibatkan kepatuhan WPOP menurun. Di samping itu untuk menambah wawasan masyarakat, mengingat tidak sedikit Wajib Pajak yang belum paham mengenai peraturan perpajakan, maka untuk penelitian yang akan datang variabel kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi 2 jenis pelayanan, yaitu pelayanan kepada Wajib Pajak melalui penyuluhan dan pelayanan kepada Wajib Pajak secara individu melalui *helpdesk*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas jenis pelayanan secara lebih spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Arum, Harjanti Puspa. 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)*. Skripsi FEB Undip.
- Direktorat Jenderal Pajak. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Kriteria*

- Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*
Direktorat Jenderal Pajak, *Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.*
Direktorat Jenderal Pajak. *Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
Direktorat Jenderal Pajak. 2019. *Laporan Kinerja (LAKIN) DJP 2018.*
Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariaet dengan Program IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan.* Jakarta: Bee Media Indonesia.
Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.* Bogor: Penerbit Ghalia.
Kusuma, Kartika Candra. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP.* *Jurnal Profita.* Edisi 3. UNY.
Mardiasmo. 2016. *Perpajakan.* Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal).* *Diponegoro Journal of Accounting.* Volume 2 Nomor 4
Muslim, Afdilla. 2007. *Pengaruh Tingkat Pemahaman. Pendidikan, Pengalaman dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP Padang.* Skripsi FE Unand.
Ngadiman dan Huslin, Daniel. 2015. *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan).* *Jurnal Akuntansi Untar.* Volume XIX, No.02. Mei 2015:225-241.
Purnomo, Herry. 2010. *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak.* Depok:Erlangga.
Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak:Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan.* Bandung: Nuansa.
Riko, Thomas. 2006, *Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan dan Fiskus terhadap Perencanaan dan Penggelapan Pajak pada KPP Padang,* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Bandung: Alfabeta, CV.
Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS,* Yogyakarta: ANDI.