

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kuantitatif di Yayasan Islam Al-Qudwah Depok)

Dea Mardhatillah¹, Taufan Maulamin^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ dhea280306@gmail.com, ² taufan@stiami.ac.id

* Corresponding author

ARTICLE INFO

Keywords

Kesadaran;
Kualitas;
Sanksi dan Kepatuhan

ABSTRACT

Pajak daerah mempunyai peranan yang sangat penting bagi perkembangan pembangunan daerah. Permasalahan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia menjadi salah satu permasalahan yang sangat penting. Karena jika kepatuhan wajib pajak rendah, maka wajib pajak cenderung menghindari pembayaran pajak. Penghindaran pajak ini akan menimbulkan kerugian bagi negara yaitu berkurangnya penerimaan negara yang bersumber dari pajak, sehingga akan menyebabkan perkembangan Indonesia menjadi terhambat. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif, dengan mengambil sampel sebanyak 82 responden. Penelitian ini menggunakan teknik proposional random sampling. Variabel bebas penelitian ini adalah kesadaran, kualitas dan sanksi. Variable terkaitnya adalah kepatuhan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 28 yang berisi Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan pengujian Hipotesis yang berisi korelasi, Uji Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji Regresi Linier Berganda, Uji f dan Uji t. Nilai koefisien korelasi R mencapai 0.576. Artinya nilai tersebut menjelaskan bahwa hubungan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak adalah sedang. Besar pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak karyawan Yayasan Islam Al-Qudwah Depok sebesar 33,2%. Dengan demikian semakin baik kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan maka dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia menjadi salah satu permasalahan yang sangat penting. Karena jika kepatuhan wajib pajak rendah, maka wajib pajak cenderung menghindari pembayaran pajak. Penghindaran pajak ini akan menimbulkan kerugian bagi negara yaitu berkurangnya penerimaan negara yang bersumber dari pajak, sehingga akan menyebabkan perkembangan Indonesia menjadi terhambat. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan atau SPT Tahunan mengindikasikan adanya stagnasi yang mengarah ke penurunan. Hal ini menandakan perlunya upaya ekstra dari otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Ditjen Pajak Kementerian Keuangan, hingga 31 Maret 2024 pukul 11.50 WIB terdapat 12,7 juta wajib pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Adapun, jumlah wajib pajak yang wajib melaporkan SPT pada tahun ini mencapai 19,27 juta sehingga dengan realisasi tersebut maka rasio kepatuhan wajib pajak hanya 65,8%. Celakanya, angka tersebut relatif tidak berubah dibandingkan dengan realisasi rasio kepatuhan formal wajib pajak yang berakhir 31 Maret 2023 yakni sebesar 66,69%.

Selain faktor kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi terhadap perpajakan. Sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran atas peraturan perpajakan. Bentuk hukuman yang diberikan dapat berupa sanksi denda yang dimana wajib pajak diharuskan untuk membayar sejumlah uang yang dihitung berdasarkan peraturan perpajakan. Bentuk hukuman lainnya adalah berupa sanksi penjara, sanksi ini diberikan jika wajib

pajak melakukan tindak pidana perpajakan. Sanksi pajak disusun agar wajib pajak bersikap disiplin dan menghindari tindakan yang menyalahi peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62).

Sanksi pajak sendiri menjadi hal yang sebisa mungkin dihindari wajib pajak. Namun, rupanya banyak wajib pajak yang tidak sadar bahwa mereka sering mengulang kesalahan yang sama saat menyelesaikan kewajiban perpajakan. Salah satu penyebab utama keterlambatan pembayaran pajak adalah karena wajib pajak lupa tanggal pelaporan. Hal ini biasanya terjadi pada wajib pajak yang mengurus seluruh administrasi perpajakannya sendiri tanpa bantuan orang lain. Sering menunda pembayaran pajak dapat menyebabkan wajib pajak terkena sanksi. Tidak hanya sanksi karena telat membayar pajak, wajib pajak juga bisa terkena sanksi karena telat menyampaikan SPT.

Fenomena Kepatuhan wajib pajak juga terjadi pada karyawan di Yayasan Islam Al-Qudwah Depok Jawa Barat. Yayasan yang sudah berdiri sejak tahun 1993, sekarang ini sudah memiliki bebrapa Unit Dari mulai Tingkat Pendidikan Taman kanak – kanak (TK) hingga Perguruan Tinggi. Ada 175 karyawan yang ada di Yayasan Islam Al-Qudwah, dan semuanya sudah memiliki NPWP yang berarti semua karyawan yayasan Islam Alqudwah merupakan para wajib pajak yang harus memiliki kepatuhan untuk membayar pajak. Pada kenyataan masih ada beberapa karyawan yang belum patuh membayar pajak. Seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

KAJIAN LITERATUR

Kesadaran adalah unsur yang berasal dari dalam diri manusia, yang digunakan untuk memahami realitas dan cara bertindak untuk menghadapi realitas. Kesadaran membayar pajak merupakan sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi bagi negara untuk menunjang segala pembiayaan dan pengeluaran negara serta memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya pada hal-hal teknis saja tetapi juga pada kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013:348), menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan sebuah sikap baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, akan berpengaruh pada pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Sanksi merupakan sebuah tindakan berupa hukuman yang akan diberikan kepada seseorang apabila sengaja atau tidak sengaja melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi pajak ditetapkan dalam Undang-undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang No.11 Tahun 2000.

Dalam Undang-undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang No 11 Tahun 2020 (UU KUP) disebutkan sanksi dalam perpajakan dibagi dua yaitu; sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pidana dikenakan terhadap pelanggaran atau kejahatan pajak yang serius atay bersifat berat (OECD, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyoni (2017:8) pendekatan penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitas/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik *probability sampling* ini ada bermacam-

macam yaitu, *sample random sampling, proportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling* (Sugiyono, 2010 : 120).

Sampel acak adalah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan atau peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Cara ini digunakan karena unit-unit elementer mempunyai karakteristik yang homogen. Penetapan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin. (Sugiono, 2006: 95).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari pengolahan data didapatkan nilai koefisien korelasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak $1,000 > 0,2172$ serta $\text{sig } 1,000 < 0,50$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, nilai koefisien menunjukkan angka positif yang berarti apabila kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan meningkat maka kesadaran wajib pajak meningkat, dengan tingkat hubungan sebesar 1.000 menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat.

Nilai koefisien kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak sebesar $0,471 > 0,217$, serta $\text{sig } 1,000 < 0,471$ maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yang berarti apabila kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat, dengan tingkat hubungan sebesar 0,471 menunjukkan tingkat hubungan sedang.

Pada kasus di Yayasan Islam Al Qudwah Depok Jawa Barat mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak yang terlihat dari hasil penelitian di atas masih dalam kategori yang sedang. Kendala tersebut terkait masih kurangnya kesadaran karyawan khususnya karyawan Yayasan Islam Al Qudwah Depok. Pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini petugas dan kantor pajak perlu ditingkatkan. Begitupun dengan sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak, perlu sosialisasi yang lebih intens baik secara langsung maupun tidak langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis serta pembahasan yang telah dikemukakan, tentang pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2) dan sanksi perpajakan (X3) terhadap karyawan Yayasan Islam Al-Qudwah Depok Jawa Barat. Maka disimpulkan Besar pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak karyawan Yayasan Islam Al-Qudwah Depok sebesar 33,2%. Dengan demikian semakin baik kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan maka dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Semua Karyawan khususnya karyawan Yayasan Islam Al Qudwah harus lebih meningkatkan kembali kesadaran mereka bahwa mereka adalah wajib pajak sesuai undang-undang dan wajib pajak, karena dengan semakin meningkat kesadaran mereka maka kepatuhan wajib pajak akan lebih meningkat juga demi Pembangunan bangsa Indonesia. Kepada Petugas pajak dan kantor perpajakan harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada para karyawan dan seluruh masyarakat yang sudah menjadi wajib pajak. Pelayanan bisa dilakukan sesimple dan semudah mungkin dan fleksibel. Pelayanan yang prima dari petugas dan kantor pajak maka akan terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian suatu Teori dan Paraktik*. Jakarta : Rineka Cipta
Dewi & Santosa, (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat Seperti Penelitian*.

- Harjo, Dwikora. (2013). Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi..Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hutauruk. (2020). The Impact of Self Assessment System On Tax Payment Throught Tax Control As Moderation Variables. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Karyoto, Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan (Studi Pada KANWIL DIRJEN PAJAK Jawa Timur III), Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Volume 3 No.1 Tahun 2012.
- Mardiasmo, (2016:62). Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4), 516-522.
- Maulamin Taufan, Sartono (2021), Akuntansi Perpajakan. Human Pesona Indonesia : Jakarta
- Mertha Jaya, I Made Laut. Realita Kesadaran Pajak di Kalangan Generasi Muda (Mahasiswa) Yogyakarta dan Surabaya. Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol. 4, No. 2, Hal: 161-183 Desember 2019
- Mulyadi,Mohammad. Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia), 4(2), 139. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- Prasetyo, Andjar. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dengan Pendekatan Analisis POEMS. Jurnal BPPK Volume 14 Nomor 1 Tahun 2021.
- Saesar Anugerah, M. Sahib dan Primandita Fitriandi. 2022 yang berjudul Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. Jurnal Info Artha Vol.6, No.1, (2022).
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Thimmech. Economic Model dan Nonpercuniary Models. Eropa dan Amerika. Jurnal Ilmiah Esai Vol. 14, No. 1, Hal: 19 Januari 2020.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Windy Aprilia Nurita Ujur Agun dkk. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan orang pribadi. Jurnal lingkungan dan Pembangunan. Vol 6 No.1 tahun 2022.
- Yusro, H. W., & Kiswanto, K. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupen Jepara. Accounting Analysis Journal, 3(4).