

# Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu)

Septia Imelda<sup>1</sup> Daryanto Hesti Wibowo<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Pusat - 10530, Indonesia

<sup>1</sup> [imeldaseptia86@gmail.com](mailto:imeldaseptia86@gmail.com) , <sup>2</sup> [wibowodar@gmail.com](mailto:wibowodar@gmail.com)

\*corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received : 2022-12-05

Revised : 2022-12-20

Accepted : 2022-12-23

### Keywords

Individual Taxpayer Compliance, Fiskus Service Quality, Voluntary Disclosure Program, Tax Amnesty, Tax Amnesty Volume II

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the effect of the Voluntary Disclosure Program (Tax Amnesty Volume II) and the Quality of Fiscal Services on Individual Taxpayer Compliance. The method used in this study was a quantitative method with 100 taxpayer respondents registered at Menteng Small Tax Office One Jakarta through a random sampling method. The conclusions made in this study are that the Voluntary Disclosure Program (Tax Amnesty Volume II) and the Quality of Fiscal Services have a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance at Menteng Small Tax Office One Jakarta.*

## PENDAHULUAN

Akhir tahun 2019 merupakan waktu dimana terjadi perubahan beragam aspek bidang di berbagai negara seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Perubahan tersebut tak lain didalangi oleh Virus SARS-CoV-2 atau kita mengenalnya dengan sebutan Covid-19. Ketidakpastian bagi dunia usaha, pengangguran yang meningkat, daya konsumsi masyarakat yang menurun, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pendapatan negara. "Pandemi Covid-19 memberikan tekanan luar biasa bagi pertumbuhan sektor ekonomi Indonesia." (Nanda Widiiswa et al., 2021:161). Untuk mengoptimalkan penerimaan negara dalam hal menstabilkan ekonomi Indonesia, pemerintah Indonesia telah mengambil beberapa langkah kebijakan, salah satunya adalah diterapkannya Program Pengungkapan Sukarela atau *Tax Amnesty* Jilid II. "Wajib pajak yang belum melaporkan harta kena pajaknya diberikan kesempatan oleh pemerintah dengan batas waktu untuk melaporkannya dalam program pengungkapan sukarela (*tax amnesty* jilid II)." (Vihira Nanda dan Noviari, 2020:279).

Dengan harapan semakin banyak wajib pajak yang secara sukarela melaporkan aset yang dimilikinya saat ini maka semakin besar juga pajak yang akan diterima dikemudian hari. Kemudian jika dilihat dari sisi kualitas pelayanan perpajakan juga memberikan dampak dari segi pengalaman bagi wajib pajak baru yang tergabung dalam program *tax amnesty* jilid II ini.

Menurut Tambunan, (2021:109) mengatakan, "Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh fiskus." Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dengan kualitas layanan yang baik juga diharapkan timbulnya kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah.



**Tabel 1.**Data Rekap Target dan Realisasi Unit KPP Pratama Jakarta Menteng Satu 2018-2021

Tahun	Target	Realisasi	Percentage (%)
2018	1.429.938.450.000	1.148.472.909.155	80,31%
2019	1.423.893.619.000	1.241.129.861.953	87,16%
2020	1.134.100.257.000	1.022.132.375.978	90,12%
2021	787.478.009.000	849.240.289.312	107,84%

Sumber: Data KPP Pratama Jakarta Menteng Satu (2022)

Berdasarkan tabel I di atas kita dapat melihat bahwa realisasi Pajakuntuk unit KPP Pratama Jakarta Menteng Satu mengalami persentase peningkatan dalam penerimaan pajak setiap tahunnya, namun berbanding terbalik dengan penetapan targettahunan yang justru terus mengalami penurunan. Untuk itu, berikut merupakan tabel statistik kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pada beberapa tahun terakhir :

**Tabel 2.** Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan UnitKPP Pratama Jakarta Menteng Satu 2019-2021

Tahun	Total WP Efektif	WP WajibSPT	Total Realisasi WP Wajib SPT	Percentage (%)
2018	17.344	Data Tidak Tersedia	Data Tidak Tersedia	-
2019	17.988	5.326	3.941	73,99%
2020	18.708	5.265	4.050	76,92%

Sumber: Data KPP Pratama Jakarta Menteng Satu (2022)

Berdasarkan tabel II di atas dapat kita lihat bahwa realisasi wajib pajak wajibSPT di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dalam dua tahun terakhir realisasinya belum mencapai targetyang telah ditetapkan sebelumnya. Halini mengindikasi bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama JakartaMenteng Satu masih belum optimal. Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan upaya-upaya untuk menunjang kelancaran dalam proses pemungutan pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Sehingga selain mendorong terciptanya penerimaanpajak yang optimal, juga mencapai optimalisasi kepatuhan.

“Program *tax amnesty* memiliki dampak positif seperti mengoptimalkan penerimaan pajak dalam jangka pendek, meningkatkan kepatuhan pajak dimasa depan, dan mendorong repatriasi modal atau aset.” (Agus Saiful Abib et al., 2017:3) Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik dan memutuskan melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu).

## KAJIAN PUSTAKA

### Dimensi Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II)

Dijelaskan dalam Undang- Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan Nomor 11 tahun 2016, (Pasal 1 ayat 1), Pengampunan pajak atau *tax amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenakan sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam undang-undang. Kemudian disempurnakan dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang

Harmonisasi Peraturan Perpajakan dijelaskan bahwa Program Pengungkapan Sukarela merupakan pemberian kesempatan kepada wajib pajak untuk mengungkapkan/melaporkan kewajiban perpajakan yang belum dipenuhi secara sukarela melalui pembayaran PPh berdasarkan pengungkapan harta. Dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak dan diselenggarakan dengan berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum, kepentingan nasional, dan kemanfaatan.

Dijelaskan oleh Erwin Silitonga (Hayat, 2021:88) terdapat 4 jenis dimensi tax amnesty, meliputi :

1. *Tax amnesty* hanya diperuntukan untuk sanksi pidana perpajakan, sedangkan kewajiban membayar pokok pajak didalamnya termasuk pengenaan sanksi administratif seperti bunga dan denda tetap berlaku.
2. *Tax amnesty* juga berlaku untuk sanksi administrasi berupa denda.
3. *Tax amnesty* yang diberikan atas seluruh sanksi administrasi maupun sanksi pidana.
4. *Tax amnesty* yang diberlakukan terhadap seluruh utang pajak untuk tahun-tahun sebelumnya serta seluruh sanksi baik yang bersifat administratif atau pidana.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan Fiskus**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan berbentuk pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan ataupun dalam proses pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan adalah bentuk respons dari penyedia layanan dalam menjawab kebutuhan penerima layanan.

Kualitas pelayanan perlu ditentukan melalui dimensi Zeithaml et al., Hardiyansyah, (2018:57) dalam teorinya yaitu dimensi SERVQUAL (Kualitas Pelayanan) mengemukakan lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (Tangible)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

### **Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/04/2000 menjelaskan definisi kepatuhan yaitu "Kepatuhan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara." Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2017:193) mengatakan bahwa "Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai sikap taat, tunduk dan patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2013:138) terdapat dua macam kepatuhan sebagai berikut :

1. Kepatuhan Perpajakan Formal
2. Kepatuhan Perpajakan Material

### **PENELITIAN TERDAHULU**

1. A.A. Sagung Shinta Devi Darmayani dan I Ketut Budiarta (2020) meneliti Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Penelitian tersebut menghasilkan Program *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Ni Putu Yunita Sari dan I Ketut Jati (2019) meneliti Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Penelitian tersebut menghasilkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. M. Anjar Nurul Hayat (2021) meneliti Pengampunan Pajak dan Kemudahan Administrasi Pajak. Penelitian tersebut menghasilkan Pengampunan Pajak dan Kemudahan Administrasi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Bonifasius H. Tambunan (2018) meneliti Pengetahuan peraturan perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan. Penelitian tersebut menghasilkan Pengetahuan peraturan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Syamsul Bahri Arifin (2018) meneliti Tax Amnesty, Kepatuhan Wajib Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak. Penelitian tersebut menghasilkan Tax Amnesty dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh.
6. Afrizal, European Journal of Business and Management (2018) meneliti Indonesian Tax Amnesty and Its Implications. Penelitian menghasilkan Program Tax Amnesty berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Basis Data, dan Penerimaan Pajak

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. menggunakan metode angket/survei berupa seperangkat pertanyaan (kuesioner) atau pernyataan tertulis yang sudah dirangkai oleh peneliti untuk mendapatkan responden mengenai pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu.

Populasi dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu sebanyak 18.708 orang di tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sebagian dari populasi yang sudah membayar kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dan menggunakan taraf kesalahan  $\alpha = 10\%$  sehingga dihasilkan 100 orang responden dengan metode Accidental Sampling.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah Penelitian dilakukan maka didapatlah hasil sebagai berikut :

**Tabel III.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	8.439	2.414
Total_X1	.157	.053
Total_X2	.318	.067

Data Diolah Peneliti

Dari hasil uji Regresi Linear berganda dapat disimpulkan :

Didapatkan nilai koefisien regresi X1 Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) sebesar 0.157 menunjukkan bahwa Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan untuk nilai koefisien regresi X2 Kualitas Pelayanan Fiskus didapatkan nilai sebesar 0.318 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dari hasil uji Regresi Linear berganda dapat disimpulkan :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 8.439 + 0.157 (X_1) + 0.318 (X_2)$$

Tabel IV. Hasil Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.439	2.414		3.496	.001
Total_X1	.157	.053	.288	2.987	.004
Total_X2	.318	.067	.456	4.732	.000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Data Diolah Peneliti

Dengan nilai signifikansi 0,05 dan nilai distribusi  $df = n - k - 1$ ,  $df = 100 - 2 - 1 = 97$ , maka diperoleh nilai *t tabel* sebesar 1,985. Sehingga hasil Uji t dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan tabel uji t yang telah dilakukan bahwa dengan signifikansi 0,05 didapatkan output SPSS *t hitung t tabel* dengan nilai sebesar (2.9871,985) Hal ini menyimpulkan bahwa variabel X1 Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi DI KPP Pratama Jakarta Menteng Satu.

Kemudian dengan nilai signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 menghasilkan output SPSS *thitung ttabel* dengan nilai sebesar (4.732 > 1,985). mengartikan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X2 dengan variabel dependen. Hal ini menyimpulkan bahwa variabel X2 Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel V. Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1108.619	2	554.310	40.749	.000 <sup>b</sup>
Residual	1319.491	97	13.603		
Total	2428.110	99			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

nilai *F tabel* dengan perhitungan sebagai berikut :  $F_{tabel} = (Jumlah\ Variabel - 1) - (n - k - 1)$   
 $F_{tabel} = (3 - 1) - 97 = (2 : 97) = 3,09$

Dengan nilai signifikansi 0,05 maka didapatkan hasil *Fhitung > Ftabel* dengan nilai sebesar (40.749 > 3,09). Maka dapat dikatakan bahwa variabel Independen Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel VI. Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 <sup>a</sup>	.457	.445	3.688

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

b. Dependent Variable: Total\_Y

Untuk nilai koefisien determinasi yang terletak antara 0 dan 1 atau dinotasikan  $0 \leq KD \leq 1$ , sehingga dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai model summary yang dihasilkan oleh output SPSS Adjusted R square sebesar 0.445 yang berarti nilai pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap variabel dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 44,5% dan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil uji penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan serta menguraikan jawaban dari hipotesis yang telah dibuat sebagai berikut :

1. Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) memberikan rasa adil kepada wajib pajak karena diberikan kesempatan dalam melaporkan harta/asset yang dimilikinya melalui SPT dengan kesempatan untuk dihapus terkait sanksi, denda, ataupun pidana perpajakannya. Hal ini berarti semakin baik program atau kebijakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak maka akan semakin optimal juga kepatuhan wajib pajaknya. Sehingga penerimaan pajak dimasa yang mendatang juga akan meningkat sejalan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik dan prima pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak, maka akan semakin baik juga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan pelayanan yang berkualitas akan membangun rasa kepercayaan dari sisi wajib pajak terhadap instansi perpajakan, sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dan termotivasi untuk patuh dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berdasarkan uji Koefisien determinasi yang telah diuraikan, Program Pengungkapan Sukarela (*Tax Amnesty* Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 44,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- [1] Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- [2] Rahayu, Siti Kurnia. (2013). Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu -----, (2020). Perpajakan: Konsep, Sistem, dan Implementasi. Bandung: Rekayasa Sains.

### Jurnal

- [1] Abib, Agus Saiful et al. 2017. Implikasi Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty*) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Physics Education*, Nomor 1, VII, Hlm.1-18).
- [2] Afrizal. 2018. Indonesian Tax Amnesty and Its Implications. *Journal of Business and Management*. Nomor 35, X.
- [3] Arifin, Syamsul Bahri. 2018. Pengaruh Tax Amnesty, Kepatuhan Wajib Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Nomor 2, XVIII, Hlm. 178-188
- [4] Darmayani dan I Ketut Budiarta. 2020. Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Nomor 10, XXX.

- [5] Hayat, M. Anjar Nurul. 2021. Pengaruh Pengampunan Pajak Dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Penjaringan. *Jurnal Pajak Vokasi (Jupasi)*, Nomor 2, II, Hlm. 85–100.
- [6] Tambunan, Bonifasius H. (2021). Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Nomor 1, XX1, Hlm. 107–118.
- [7] Nanda, A.A Istri Syania Vihira dan Naniek Noviari. (2020). Pengaruh Sosialisasi Terhadap Tax Amnesty Dengan Risiko Offshore Investment dan Kemudahan Prosedur Sebagai Pemoderasi. (t.t.): Universitas Udayana. *E-Jurnal Akuntansi*, Nomor 2, XXX, Hlm. 277–92.
- [8] Widiiswa, Ryan Agatha Nanda et al., (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Aktivitas Perpajakan (Penggunaan Layanan Daring, Intensitas Layanan Administrasi Pajak, & Perilaku Kepatuhan Pajak). *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia (Scientax)*, Nomor 2, II, Hlm.160–178.

### **Dokumen**

- [1] Indonesia. Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan No.11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak.
- [2] Indonesia. Undang-Undang nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.