



**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN *TAX AMNESTY* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

Oleh

Alifa Khairunnisa

NPM. 21701082090



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

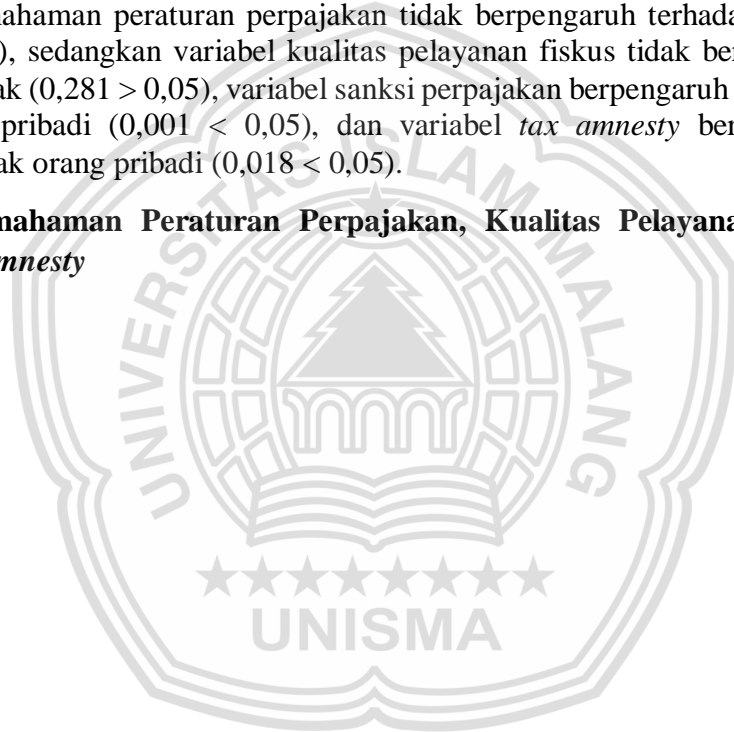
MALANG

2021

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty*, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena data yang digunakan berupa angka dan bilangan. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan datanya berupa kuesioner secara langsung dan acak. Populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Teknik pengambilan datanya menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan metode tersebut jumlah wajib pajak yang digunakan ada 100 responden. Hipotesis yang diuji menggunakan analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan alat bantu SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ($0,084 > 0,05$), sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ($0,281 > 0,05$), variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ($0,001 < 0,05$), dan variabel *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ($0,018 < 0,05$).

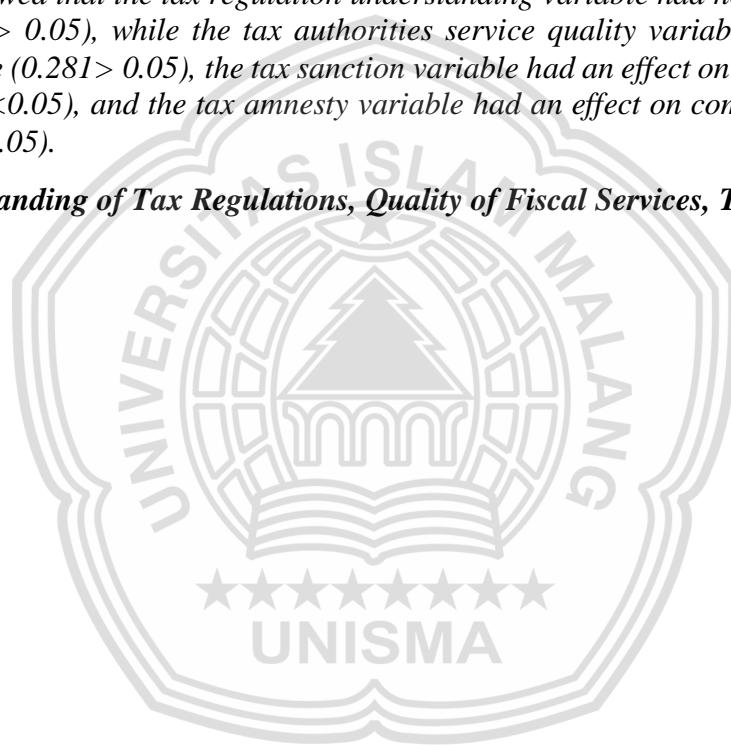
Kata Kunci : Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, *Tax Amnesty*



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of understanding tax regulations, quality of tax services, tax sanctions, and tax amnesty on individual taxpayer compliance. The independent variable in this study is the understanding of tax regulations, the quality of tax services, tax sanctions, and tax amnesty, while the dependent variable is the compliance of individual taxpayers. This type of research is quantitative research, because the data used are numbers and numerals. The data source in this study is primary data with the data collection method in the form of a direct and random questionnaire. The population in this study are taxpayers who are registered at KPP Pratama Sidoarjo Selatan. The data collection technique uses the Slovin formula. Based on this method, the number of taxpayers used is 100 respondents. The hypothesis tested using descriptive statistical analysis, instrument test, normality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, and hypothesis testing using SPSS Version 25 as a tool. The results showed that the tax regulation understanding variable had no effect on taxpayer compliance ($0.084 > 0.05$), while the tax authorities service quality variable had no effect on taxpayer compliance ($0.281 > 0.05$), the tax sanction variable had an effect on individual taxpayer compliance ($0.001 < 0.05$), and the tax amnesty variable had an effect on compliance. individual taxpayers ($0.018 < 0.05$).

Keywords : *Understanding of Tax Regulations, Quality of Fiscal Services, Tax Sanctions, Tax Amnesty*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran yang wajib disetor ke kas negara berdasarkan undang – undang yang mempunyai peran yang sangat penting untuk menopang perekonomian suatu negara, yaitu untuk pembiayaan negara dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Sedangkan pajak menurut Djajadiningrat (2014) adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Pendapatan yang berasal dari pajak merupakan kunci keberhasilan negara dimasa yang akan datang bagi pemerintahan.

Dalam dunia perpajakan, masyarakat memiliki peran penting untuk meningkatkan program pemerintah, artinya masyarakat yang disebut sebagai wajib pajak memiliki kewajiban untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Hadiprajitno dan Rusli (2014), Wajib pajak dituntut berperan aktif dengan melaporkan hingga menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Masyarakat yang berperan sebagai wajib pajak memiliki peran penting dengan memenuhi kewajibannya membayar pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap ketersediaanya membayar pajak dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai respon positif yang masyarakat lakukan. Pelayanan yang baik harus dilakukan negara kepada masyarakat atau

wajib pajak yang sudah ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan negara dengan membayar pajak. Menurut Mory (2015:7), Pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat atau wajib pajak yang berkaitan dengan perihal perpajakan mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sumber pendapatan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya dari pajak. Tidak hanya karena kontribusinya yang tinggi bagi pemerintah dan pembangunan, tetapi pajak bisa menjadi instrumen fiskal yang efektif dalam mengarahkan perekonomian di Indonesia. Pembiayaan belanja negara yang semakin lama semakin besar memerlukan penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman dari luar negeri.

Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada masa sekarang ini. Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotong royongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang diatur oleh perundang – undangan. Fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak masih rendah, baru 30% wajib pajak yang membayar pajak. Jika dibandingkan dengan Malaysia yang sudah mencapai 80% wajib pajak yang terdaftar (<http://www.pajak.go.id>)

Nordiansyah (2015) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sigit Priadi Pramudito menyatakan bahwa penerimaan pajak masih rendah yang dikarenakan oleh sedikitnya wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya. Padahal sudah terdapat kebijakan penghapusan sanksi administrasi kekurangan

pajak (*Reinventing Policy*). Berikut adalah daftar penerimaan pajak pada tahun 2015 dan target pajak pada APBN tahun 2016 :

Penerimaan Pajak 2015 dan Target APBN 2016 (dalam miliar Rupiah)							
No	Jenis Pajak	Penerimaan Pajak			Realisasi Penerimaan Pajak Januari		
		Realisasi 2015	APBN 2016	Naik / Turun	2015	2016	Naik / Turun
A	PPh Non Migas	552,313.84	715,788.59	29.60%	36,664.18	35,349.85	-3.58%
B	PPN dan PPhBM	423,945.27	571,732.70	34.86%	26,149.10	23,621.74	-9.67%
C	PBB	29,252.87	19,408.00	-33.65%	71.67	95.10	32.69%
D	Pajak Lainnya	5,604.56	11,766.80	109.95%	415.96	393.61	-5.37%
E	PPh Migas	50,145.55	41,411.52	-17.42%	4,985.09	2,794.48	-43.94%
Total		1,061,262.09	1,360,107.61	28.16%	68,286.00	62,254.78	-8.83%

(www.pajak.go.id)

Menurut menteri keuangan Bambang Brodjonegoro penerimaan pajak Januari – Maret 2015 hanya Rp 170 triliun (13%), sedangkan yang ditargetkan oleh DJP adalah sebesar Rp 1.296 triliun sehingga sampai dengan bulan Maret 2015 penerimaan pajak masih jauh dari target. Nordiansyah (2015), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menyatakan bahwa penerimaan pajak pada bulan November 2016 tercatat sebesar Rp 93,8 triliun, dan setelah diakumulasi dari bulan Januari 2016 – November 2016 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 965 triliun rupiah .

Banyaknya jumlah penduduk di Indonesia, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak melakukan penarikan pajak kepada wajib pajak semuanya, sehingga DJP memberlakukan sistem *self assessment* (Pasal 12 UU KUP). Dari sistem *self assessment* yang diterapkan dalam pemungutan pajak yang ada di Indonesia, maka diberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung sendiri, menyetorkan, dan melaporkan sendiri kewajibannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang diberikan oleh DJP. Dalam hal ini DJP hanya memfasilitasi agar sistem

self assessment berjalan dengan baik, sedangkan pelaksanaannya tergantung pada kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Masyarakat Indonesia yang jumlahnya penduduknya sangat banyak dan terdiri dari daerah yang berbeda – beda pula membuat DJP harus cerdas untuk menghimbau masyarakat agar patuh dalam membayar pajak.

Kesadaran pajak ini tidak sama dengan sikap patuh tanpa sikap kritis. Semakin rakyat maju dan pemerintahannya juga ikut maju, rakyat juga semakin tinggi kesadaran pajaknya namun di pihak lain rakyat akan semakin kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri sebagai sebuah instrumen, seperti sebelumnya, melainkan kritis terhadap materi kebijakan dibidang perpajakannya. Sampai kapanpun tidak pernah terjadi keadaan dimana seluruh rakyat memiliki kesadaran membayar pajak, pasti masih tersisa sebagian yang tidak mau membayar pajak, sama dengan tidak pernah ada di negara manapun yang semua rakyatnya memiliki kesadaran tinggi dalam membayar pajak pasti ada yang melanggarnya. ★★★★★★

Menurut Sutari (2013:4), Kepuasan Masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah suatu cara untuk pegawai pajak atau fiskus dalam mengambil simpati kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak akan meningkat sangat besar harapannya atas balas jasa terimakasih kepada negara atas kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Kepuasan atas pelayanan dari pegawai pajak diharapkan dapat menambahkan tingkat kepatuhan dan kesadaran dalam melaksanakan kewajiban sebagai warga negara untuk membayar pajak,

kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu kesadaran wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Muslim (2007) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tentang kewajiban membayar pajak, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila masyarakat atau wajib pajak sudah banyak yang memahami membayar pajak, maka aparat pun yang berperan dalam mengelola perpajakan itu juga harus memahami bagaimana aturan perpajakan tersebut. Menurut Pranadata (2014) Semakin tinggi pengetahuan aparat mengenai peraturan perpajakan, akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Aparat pajak yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pelayanan yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam kewajiban membayar pajak, sehingga aparat pajak harus memberikan *service* yang baik kepada wajib pajak, apabila aparat pajak memberikan pelayanan baik kepada masyarakat, maka masyarakat lebih antusias dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Hal ini juga dikuatkan dengan adanya penjelasan dari Albari (2009) yang menyebutkan adanya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk fakta tentang sanksi pajak, Menteri Keuangan Sri Mulyani menetapkan tarif bunga atas sanksi administrasi pembayaran pajak. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No. 540/KMK.010/2020. Dalam beleid yang ditandatangani Menteri Keuangan Sri Mulyani pada 26

November itu besaran bunga atas denda tersebut berbeda – beda. Ada 4 rentang tarif bunga per bulan yang ditetapkan dalam KMK ini. *Pertama*, bunga 0,57 persen per bulan berlaku untuk Pasal 19 ayat (1), Pasal 19 ayat (2), dan Pasal 19 ayat (3) UU KUP sebagaimana telah diubah dengan Pasal 113 UU Cipta Kerja. Tarif bunga ini berlaku terhadap denda yang muncul dari kekurangan bayar pajak setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, serta Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali. *Kedua*, tarif bunga 0,99 persen per bulan berlaku untuk Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2b), dan pasal 14 ayat (3) UU KUP sebagaimana telah diubah dengan pasal 113 UU Cipta Kerja. Tarif bunga ini berlaku bagi utang pajak yang timbul atas perbaikan mandiri terhadap SPT Tahunan dan SPT Masa, keterlambatan pembayaran pajak terutang atas SPT Tahunan dan SPT Masa serta denda atas kekurangan bayar pajak dalam surat tagihan pajak. *Ketiga*, tarif bunga 1,40 persen per bulan berlaku untuk Pasal 8 ayat (5) UU KUP sebagaimana telah diubah dengan Pasal 113 UU Cipta Kerja. Bunga ini berlaku atas denda yang muncul dari kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT. *Keempat*, tarif bunga 1,82 persen per bulan berlaku untuk Pasal 13 ayat (2) dan Pasal 13 ayat (2a) UU KUP sebagaimana telah diubah dengan Pasal 113 UU Cipta Kerja. Bunga ini berlaku atas denda yang muncul dari jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar. Di luar bunga atas denda sanksi administrasi, pemerintah juga menetapkan bunga atas restitusi atau pengambilan kelebihan pajak. Artinya jika wajib pajak tidak membayar pajak

lebih dari yang seharusnya mereka berhak atas bunga dari kelebihan pembayaran yang telah disetorkan. Tarif bunga per bulan untuk imbalan bunga tersebut ditetapkan sebesar 0,57 persen per bulan. Tarif tersebut berlaku untuk pasal 11 ayat (3), Pasal 17B ayat (3), Pasal 17B ayat (4), dan Pasal 27B ayat (4) UU KUP sebagaimana telah diubah dengan Pasal 113 UU Cipta Kerja. Untuk KMK itu disebutkan bahwa tarif bunga atas sanksi administrasi dikenakan tiap bulan dan berlaku sejak tanggal 2 November 2020 sampai tanggal 30 November 2020. Dalam pertimbangan keputusannya, Sri Mulyani menyatakan kebijakan itu merupakan tindak lanjut perubahan skema pemberian sanksi bunga dan imbalan bunga pada Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah dalam UU Cipta Kerja.

Untuk fakta kasus saya mengambil tentang kepatuhan wajib pajak di Era *Self-Assessment System*. Sampai dengan saat ini, indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dihitung berdasarkan kepatuhan formalnya, yaitu bagaimana wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 terdapat peningkatan angka rasio kepatuhan, dimana di tahun 2014 sebanyak 59,12% wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan meningkat menjadi 71,10% pada tahun 2018. Namun demikian, masih terdapat angka kurang lebih 30% lagi untuk dapat ditingkatkan kepatuhan penyampaian SPTnya. Jika melihat penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada wajib pajak orang pribadi non karyawan, angka kepatuhan tersebut hampir sama. Pada tahun 2014, hanya 23,46% wajib pajak non karyawan yang menyampaikan SPT Tahunannya dan meningkat

menjadi 74,28% pada tahun 2018. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam pemenuhan kepatuhan formal masih belum memuaskan karena seharusnya 100% wajib pajak patuh dalam penyampaian SPT Tahunannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang dibahas oleh Kirchles (2007) faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak ada 5 (lima) hal yaitu: 1) Politik (sistem perpajakan), 2) Psikologi sosial (mental, *attitude, tax morale*) 3) Pengambilan keputusan (adanya pemeriksaan dll), 4) Entrepreneurship, dan 5) Interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut faktor penentu kepatuhan pajak dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu faktor internal wajib pajak dan faktor eksternal wajib pajak. Berdasarkan sudut pandang wajib pajak, banyak alasan yang membuat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Regulasi yang sangat rumit serta informasi yang sangat sedikit terkait dengan kebijakan pajak serta kualitas pelayanan membuat mereka malas untuk membayar pajak. Hal ini sebagaimana data yang diperoleh dari Komite Pengawas Perpajakan, pada tahun 2016 terdapat 184 pengaduan yang dilontarkan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pengaduan tersebut terkait dengan kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan, proses penagihan, proses penyidikan, SDM, dan kepegawaian, dan proses keberatan banding. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap DJP yang masih terbayang akan korupsi membuat wajib pajak enggan membayar pajak karena tingkat kepercayaan mereka terhadap DJP yang turun. Sebagaimana terungkap dalam survey IPSOS terkait dengan UMKM, masyarakat masih memandang bahwa DJP menyeramkan dan penuh dengan korupsi.

Dengan peraturan perpajakan yang telah diterapkan akan menuntut masyarakat untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh sebab itu dibutuhkan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dan kesadaran dalam membayar pajak setiap tahunnya. Menurut Widayati dan Nurlis (2010), Kepatuhan membayar pajak bukanlah hal yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak.

Sanksi perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dapat diberikan sanksi berupa sanksi administrasi, sanksi pidana. Kusuma (2016) sampai dengan tahun 2017 ini, sanksi yang ditetapkan dengan memberikan bunga sebesar 2% per bulannya. Sanksi denda administrasi mulai tagihan Surat Tagihan Pajak (STP) Rp 100.000,00, serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana, berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Walaupun sudah dijelaskan tentang sanksi perpajakan, tapi masih banyak pula wajib pajak yang menghindar akan kewajibannya membayar pajak.

Pemerintah mengupayakan cara lain agar wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dengan penghapusan sanksi pajak yaitu *Reinventing Policy* pada tahun 2015. Hal ini diatur dalam pasal 37A Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang – Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007). *Reinventing Policy* menurut pemerintah hanya berlaku hingga tahun 2016. Pada tahun 2016 pemerintah menerbitkan instrumen baru yaitu *Tax Amnesty*.

Pemberian kebijakan *Tax Amnesty* merupakan upaya pemerintah untuk menarik dana masyarakat yang membayar pajak di negara lain. *Tax Amnesty* dimuat oleh Undang – Undang. Dikeluarkannya kebijakan *Tax Amnesty* memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan penerimaan negara dengan mendorong wajib pajak untuk menyampaikan SPT tahunan nya, menyetorkan kekurangan pembayaran yang tercantum dalam SPT, kemudian melakukan pembetulan pada SPT (Leba,2016). Huslin dan Ngadiman (2015) menyatakan bahwa *Tax Amnesty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan banyak masyarakat yang sudah paham, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan aparat pajak sudah sangat dirasakan kepada wajib pajak, apabila masih banyak wajib pajak yang tetap tidak membayar pajak maka tetap diberikan sanksi sesuai dengan kesalahan yang dilakukan.

Penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, dimana Cindy (2013) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Mutia (2014) juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka

kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dan yang terakhir penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ada Monica (2015) yang membuktikan bahwa variabel pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengujian regresi secara parsial ditunjukkan tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari kasus dan hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Peraturan Perpajakan, Pelayanan Kualitas Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan?
2. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Sidoarjo Selatan?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Sidoarjo Selatan?

5. Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Sidoarjo Selatan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan
5. Untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi akademis, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai aspek – aspek perpajakan. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk

melakukan penelitian secara mendalam. Khususnya terkait pada pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sesuai matakuliah Perpajakan dan Akuntansi Perpajakan yang telah ditempuh oleh mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Manfaat bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapatkan. Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi sebenarnya di lapangan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Sampel yang digunakan ada 100 responden. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *tax amnesty* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tax amnesty* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini penulis memiliki keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Data penelitian yang berasal dari responden yang disampaikan secara tertulis dengan bentuk instrumen kuesioner mungkin mempengaruhi validitas hasil. Persepsi responden belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
2. Dalam proses pengumpulan data, responden yang merupakan wajib pajak banyak yang kurang memahami teknologi, sehingga proses pengumpulan data nya dilakukan secara langsung dan berdampingan
3. Variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini hanya terdiri empat variabel, sedangkan masih banyak variabel – variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Selain menggunakan kuesioner secara tertulis bisa ditambahkan dengan menggunakan wawancara atau *interview*.
2. Penulis harap untuk peneliti selanjutnya, ketika sedang melakukan penelitian dimohon untuk memberikan sosialisasi terlebih dahulu sebelum kegiatan terutama cara melakukan pengisian kuesioner, memberikan pendampingan saat responden kesulitan dalam mengisi kuesioner. Melihat kondisi responden yang kebanyakan lanjut usia.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti penelitian serupa disarankan untuk menambahkan variabel dependen lainnya seperti tingkat pendidikan dan persepsi wajib pajak, sehingga dapat ditemukan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko*. Accounting Analysis Journal, 2(3).
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)*. Journal Of Accounting, 4(4).
- Andinata, M. C. (2015). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak*. CALYPTRA, 4(2), 1-15.
- Anggarini, L. P. I., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). *Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Riset Akuntansi (JUARA), 9(1), 48-61.
- Anshori, Muslich, Ismawati, dan Sri (2009), *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Pencetakan UNAIR (AUP)
- Arikunto, Suharsimi (2013), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- As' ari, N. G. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Ekobis Dewantara, 1(6), 64-76
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)*. JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM, 4(2), 318-334.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-filing, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi, 22(2), 1626-1655.
- Direktorat Jenderal Pajak 2008. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*



Erlina, I., & Dita, A. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel*



Moderasi (Studi Pada Kpp Pratama Kota Kudus) (Doctoral dissertation, IAIN Surakarta).

Ilhamsyah, R. (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, 8(1).

Imam, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Imam, G. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN, 979(015.1).

Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Edisi 9. Semarang: Undip.

Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).

Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.

Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. *Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tentang “Kriteria Wajib Pajak”.

Kusuma. (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*”. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Leba. (2016). *Dampak Pelaksanaan Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Wilayah Kanwil Direktoral Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Mahfud, M. A., Mahfud, S. A., Arfan, M., Mahfud, S. A., Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh)*. Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah, 6(3).

- Mardiasmo. 1997. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mutia, S. P. T. (2014). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*. Jurnal Akuntansi, 2(1).
- Ngadiman, N., & Huslin, D. (2015). *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. Jurnal Akuntansi, 19(2), 225-241.
- Pandiangan, Liberty. "Puaskah Anda Dengan Pelayanan Pajak," Artikel ini diakses pada tanggal 12 November 2016, dari <http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id/berita>
- Pemoderasi, S. P. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 20(2), 145-153.
- Safri Nurmantu. (2005). *Dasar-dasar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Safri. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Yogyakarta)*. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. (2012). *Statistik Multivariate dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Santoso, Slamet, (2013). *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sari, V. A. P. (2017). *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 6(2).
- Sawyer, Adrian. (2006) . *Targeting Amnesties at Ingrained Evasion – a New Zealand Initiative Warranting Wider Consideration?* Journal, Taxation and Bussiness Law, Departement of Accountancy, Finance and Information System University of Canterbury. 2006.
- Sevilla, C. G.et. al. (1960). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 41.
- Siregar, S., 2012, "Metode Penelitian Kuantitatif". Jakarta: Kencana
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta

Syahril, F. (2013). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*. Jurnal Akuntansi, 1(2).

Wicaksana, I. G. P. A. D., & Supadmi, N. L. (2019). *Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP*. E-Jurnal Akuntansi, 27(3), 2039-2065.

Widayati, Nurlis.(2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*. Purwokerto: Simposium Nasional Akuntansi XIII.

Yulianti. (2015). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada WPOP KPP Pratama Makassar Utara)*". Makassar: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

www.pajak.go.id

