

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PEMODERASI

Destiana Nila Putri¹, Hamida Hunein²

Universitas Pamulang, Banten
destiputri80@gmail.com¹, dosen01396@unpam.ac.id²

Submitted: 09th May 2021/ **Edited:** 20th June 2021/ **Issued:** 01st July 2021

Cited on: Putri, D. N., & Hunein, H. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PEMODERASI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(3), 653-661.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax knowledge and tax sanctions on the level of taxpayer compliance with service quality as a moderator. The dependent variable in this study is the level of taxpayer compliance, the moderating variable in this study is service quality, and the independent variable consists of tax knowledge and tax sanctions. The type of research used is quantitative method. This research was conducted at the Pratama Tax Service Office (KPP) Jakarta Cengkareng in the West Jakarta Region. The sampling method is quota. Questionnaires distributed as many as 100 questionnaires that can be used as data. Data processing using SPSS Version 25 program. The data analysis method used is descriptive statistics, validity tests, reliability tests and classical assumption tests and uses multiple linear regression tests, namely the coefficient of determination test, t test and f test. The results of this study indicate that tax knowledge has a significant effect on the level of taxpayer compliance. Tax sanctions have a significant effect on the level of taxpayer compliance. Moderation of service quality has no effect and weakens the effect of tax knowledge on the level of taxpayer compliance. Moderation of service quality has an effect and strengthens the effect of tax sanctions on the level of taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi terbesar dalam sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan untuk menopang pembiayaan pembangunan negara (Suarjana, et, al., 2020). Hal ini terdapat dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) di mana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Suatu kewajiban sebagai warga negara Indonesia adalah membayar pajak seperti yang terdapat dalam undang-undang 1945 pasal 23A yang berbunyi: “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk

keperluan negara diatur dengan undang-undang”.

Secara langsung maupun tidak langsung manfaat pajak dapat dirasakan yang digunakan untuk fasilitas pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi, dan sarana umum (Pemoderasi, 2020). Menyadari begitu pentingnya peranan pajak untuk menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, maka pihak pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu melakukan berbagai usaha untuk memberikan hasil yang maksimal dalam penerimaan pajak. Salah satu usaha yang dilakukan dalam membuat reformasi perpajakan secara terus menerus untuk mendapatkan peningkatan agar berjalan dengan optimal.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Agita & Noermansyah, 2020). Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil rasio tingkat kepatuhannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan WPOP

Keterangan	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah WPOP yang terdaftar	127.242	140.353	154.228	166.441	177.798
Jumlah WPOP Wajib SPT	57.538	61.018	68.756	60.802	79.649
Jumlah WPOP Laport SPT	40.761	46.973	48.080	46.844	46.989
WP Tepat Waktu	37.537	35.151	35.912	42.638	45.538
WP Terlambat	3.224	11.782	12.168	4.206	1.449
WP Tidak Melapor	16.777	14.045	20.676	13.958	32.660
Rasio Kepatuhan	65,23%	57,60%	52,23%	70,12%	57,17%

Sumber : KPP Pratama Cengkareng Jakarta Barat, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya meningkat, tetapi meningkatnya jumlah wajib pajak berbeda dengan jumlah SPT yang harusnya diterima KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Hal ini dapat dilihat dari rasio kepatuhan tahun 2015, 2016 dan 2018 jumlah wajib pajak yang lapor SPT terjadi penurunan. Pada tahun 2015 hanya mencapai 57,60% yaitu jumlah WPOP

wajib SPT yang terdaftar 61.018 hanya 35.151 yang melaporkan SPT tepat waktu, sisanya 11.782 terlambat melaporkan SPT dan 14.045 tidak melaporkan SPT. Pada tahun 2016 tercapai hanya mencapai 52,23% yaitu jumlah WPOP wajib SPT yang terdaftar 68.756 hanya 35.912 yang melaporkan SPT tepat waktu, sisanya 12.618 terlambat melaporkan SPT dan 20.676 tidak melaporkan SPT. Pada tahun 2018 tercapai hanya 57,17% yaitu jumlah WPOP wajib SPT yang terdaftar 79.649 hanya 45.538 yang melaporkan SPT tepat waktu, sisanya 1.449 terlambat melaporkan SPT dan 32.660 tidak melaporkan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakstabilan tingkat rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mematuhi kewajibannya masih belum tercapai sehingga penerimaan pajak masih belum maksimal.

LANDASAN TEORI

Planned Behavior (PB)

Dalam bidang psikologi diungkapkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya adalah melalui *Theory of Planned Behavior*. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Gunawan & Natalia, 2019). *Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu (Setiawan, 2017), yaitu:

1. Behavior belief, yaitu kepercayaan mengenai kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku. Dengan kata lain, Behavior belief merupakan keyakinan dari individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi (outcome evaluation).
2. Normative belief, yaitu keyakinan tentang harapan normative yang muncul akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain (normative beliefs and motivation to comply).
3. Control belief, adalah keyakinan atas keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mendukung atau menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Teori ini menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak yang bisa berasal dari faktor internal yaitu kepribadian wajib pajak atau faktor eksternal

yaitu dipengaruhi oleh lingkungan tempat tinggal seperti halnya lingkungan patuh pajak maka wajib pajak bisa menjadi wajib pajak yang patuh sebaliknya lingkungan tempat tinggal tidak patuh pajak maka wajib pajak bisa menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Mahardhika & Zakiyah, 2020).

Berdasarkan tiga faktor TPB yaitu *behavior belief* hal ini berkaitan dengan perilaku wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya (Nguyen & Nguyen, 2020). Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan mempunyai keyakinan mengenai hasil yang akan didapatkan dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya, *normative belief* berkaitan dengan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan, di mana adanya penyuluhan-penyuluhan pajak dan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat sehingga dapat mendorong masyarakat agar semakin taat dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, *control belief* berkaitan dengan sanksi pajak. Sanksi pajak dibuat bertujuan untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat dan patuh pajak.

Berkaitan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan bahwa teori ini telah terbukti memberikan penjelasan mengenai persepsi wajib pajak atas pengetahuan pajak, kualitas pelayanan serta sanksi pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak yang tidak patuh.

Pajak

Dalam UU KUP No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh (Mardiasmo, 2016:1; Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh (Resmi 2017:1; S. I. Djajadiningrat) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif asosiatif, yaitu untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Hipotesis dalam penelitian ini akan menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen serta satu variabel moderasi. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Moderated Regression Analysis* disebut uji interaksi. Uji interaksi bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

HASIL PENELITIAN

Pengaruh Pengetahuan Pajak (X1) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil Uji T yang dilakukan, variabel Pengetahuan pajak dengan signifikansi 0,05 (5%), didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 berarti H_1 diterima, maka pengetahuan pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Semakin wajib pajak mengetahui serta sadar akan perpajakannya maka semakin patuh pula wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan, mengetahui sistem perpajakan di Indonesia dan mengetahui fungsi dari perpajakan dapat diketahui bahwa pajak adalah sumber penerimaan terbesar

bagi negara yang digunakan untuk membangun infrastruktur maupun pelayanan umum masyarakat untuk menjadi lebih baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu Jarno (2018), Nurulita (2017) dan Nugroho, dkk (2016) yang menjelaskan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik dan tingginya pengetahuan pajak maka wajib pajak akan semakin paham dan patuh dalam perpajakannya.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil Uji T yang dilakukan, variabel sanksi pajak dengan signifikansi 0,05 (5%), didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,123 lebih besar dari 0,05 berarti H_2 ditolak, maka sanksi pajak tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak memiliki peran sangat penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi yang kurang memberi efek jera kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan menyampaikan laporannya kepada instansi kantor pajak sehingga wajib pajak bisa lebih patuh lagi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu Faradilla dan Nuraini (2017), Fadilah dan Panjaitan (2016) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dapat hasil uji F Diketahui signifikansi F_{hitung} sebesar 28,092 lebih besar dari 2,699 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) berarti H_3 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Semakin wajib pajak mengetahui pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakannya dan ketegasan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak semakin patuh dalam melaksanakan perpajakannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu, Nurulita (2017) dan Nugroho, dkk (2016) yang menjelaskan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memoderasi Hubungan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji T yang telah diperoleh, interaksi antara variabel pengetahuan pajak dengan kualitas pelayanan dengan signifikansi 5% (0,05), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,111 lebih besar dari 0,05 berarti H_4 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara interaksi pengetahuan pajak dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pengetahuan setiap wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tidak sama satu dengan yang lainnya hal ini membutuhkan pelayanan yang konsisten dengan frekuensi yang lebih sering dilakukan dari waktu ke waktu.

Hasil uji hipotesis diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara interaksi pengetahuan pajak dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jarno (2018), penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan fiskus dapat memoderasi pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Memoderasi Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil uji T yang telah diperoleh, interaksi antara variabel sanksi pajak dengan kualitas pelayanan dengan signifikansi 5% (0,05), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05 berarti H_5 diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara interaksi sanksi pajak dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Ketegasan dan tingginya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak dan pelayanan yang diberikan dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak akan membuat wajib pajak semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hasil uji hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau memperkuat hubungan antara interaksi sanksi pajak dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh Fadilah dan Panjaitan (2016), penelitian tersebut menjelaskan bahwa moderasi kualitas pelayanan bersifat memperlemah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat variabel X1 menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak para wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng cukup baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Adapun hasil uji t dapat dilihat variabel X2 menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar ketegasan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sedangkan hasil uji t setelah moderasi menyatakan bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi atau memperlemah hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji t setelah moderasi menyatakan bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi atau memperkuat hubungan sanksi pajak dari KPP Pratama Jakarta Cengkareng dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA TEGAL. *Monex: Journal of Accounting Research-Politeknik Harapan Bersama Tegal*, 9(2), 169-177.
- Fadilah, F., & Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Keadilan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016, Universitas 17 Agustus 1945*, 14-28.

- Gunawan, Y., & Natalia, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)”. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 176-186.
- Jarno, J. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK, DENGAN PELAYANAN FISCUS SEBAGAI VARIABEL MODERATING. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 1(3), 323-351.
- Mahardhika, A. S., & Zakiyah, T. (2020). Millennials’ Intention in Stock Investment: Extended Theory of Planned Behavior. *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 83-91.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta. Andi.
- NGUYEN, V. H., & NGUYEN, T. P. L. (2020). Intention to accept organic agricultural production of Vietnamese farmers: An investigation using the theory of planned behavior. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(10), 949-957.
- Nugroho, A. A. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. *Journal Of Accounting*, Vol.2, No. 2.
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Nurulita, R. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnaal Akuntansi Dewantara Universitas Sarjanawisata Taman siswa Yogyakarta*.
- 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.
- Resmi, S. (2017). *Pajak dan Perpajakan*. Jakarta. Salemba.
- Setiawan, A. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekulibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 12(1), 77-90.
- Suarjana, A. A. G. M., Partika, I. D. M., Jaya, I. M. S. A., & Murni, N. G. N. S. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(2), 147-159.