AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 1, Januari 2025

Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rijal Arslan[1], Adi Sofyana Latif[2], Chaeru Syahru Ramdani[3], Rananda Septanta[4]
Universitas Pamulang, Indonesia
dosen02050@unpam.ac.id[1], dosen01608@unpam.ac.id[2], dosen02282@unpam.ac.id[3], dosen01079@unpam.ac.id[4]

Submitted: 11th Sept 2024 | **Edited**: 07th Dec 2024 | **Issued**: 01st Jan 2025

Cited on: Arslan, R., Latif, A. S., Ramdani, C. S., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(1), 218-226.

ABSTRACT

This researchis armed to knowed taxpayer service and tax officials of tax compliance. The research conducted at Kantor Pelayanan Pajak Pratama in district Temanggung on 2015. This research is casual comparative sample approach taken by insidental sampling technique with a total sample of 101 respondents. Methods pf data collection on issues related to research carried out using a questionnaires, in this form of closed questions the data taken in March 2016. The result of 101 respondents, showed that awareness of taxpayers and tax officials at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama in district Temanggung 2015 effect on tax compliance. Calculations that have been done abtained sig value equal to vlue of alpha (0,000. Significance of test result seen probability value of 0,00 < 0,05 so the rejected. This influence he awarenesss of taxpayers and service tax officials simultaneously affect taxpayer compliance significant that the alternative hypothesis (Ha) is accepted. The result showed no significant relationship between awareness of taxpayers and service ta officials on tax compliance.
Keywords: Taxpayer Awareness, Service Tax Officials, Tax Compliance

PENDAHULUAN

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan

pemungutan pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Abdul Rachman, 2021:32)

Pembebanan pajak oleh pemerintah yang berbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama- sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Mohammad Zain, 2018: 43). Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2016:111). Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2021:138) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan.Menurut Raja Malem Taringan bahwa permasalahan ekternal perpajakan berasal dari Wajib Pajak. Permasalahan eksternal tersebut timbul karena permasalahan internal dan sistem pajak itu sendiri. Pernyataan ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Indonesia tahun 2023 di Pulau Jawa menyebutkan bahwa 41% responden tidak percaya bahwa pajak yang dibayarkannya akan kembali kepada diri mereka dalam bentuk fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Darmin Nasution juga melihat bahwa masih perlu dilakukan upaya lebih

lanjut agar Indonesia dapat sebanding dengan negara lain. Darmi juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan membayar pajak adalah karena manfaatnya kurang begitu dirasakan. Pada awal tahun 1984, sejak dimulai *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* Wajib Pajak 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. Nampak jelas bahwa *self assesment system.*

Wajib Pajak lebih dipandang sebagai subjek bukan objek pajak. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Menurut Isroah (2019:7), *self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

LANDASAN TEORI

Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Saftri Narmantu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2019) Erard dan Feinstin mengartikan Kepatuhan wajib pajak meggunakan teori psikologi yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Abdul Rahman mengertikan Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak

perpajakannya (Abdul Rahman, 2010: 32)

Teori Pelayanan

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Konsep pelayanan publik yang diterangkan dalam mengonsepkan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service.* Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), c*ourtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). Menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik (Pandji Santosa 2018)

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman, 2019)

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengertiperihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak

sangat diperlukan, apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi Wajib Pajak yang enggan membayar pajaknya (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang pada tahun 2024, Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (causal comparative reaserch) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasikan fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada bagian definisi operasional variabel penelitian ini peneliti memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas dan variabel terikat.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Hak Perpajakan tersebut meliputi Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu, Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya, Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar, Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya dan Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

Di dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah Kesadaran Wajib Pajak adalah Keadaan wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Indikator yang digunakan dalam variabel ini meliputi persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak. Pelayanan Perpajakan adalah jasa yang diberikan oleh pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Pegawai Pajak yang diberikan oleh instansi pajak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi (Sugiyono, 2019; 115). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tangerang. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan sampai bulan Maret 2024.

HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data pada Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Pegawai Pajak Dari hasil uji normalitas tersebut memperlihatkan bahwa grafik histogram memiliki distribusi data yang mengikuti kurva bentuk lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun menceng ke kiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Hasil uji normaltias dengan statistic Normal P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisiitas dengan statistic scatterplot diketahui bahwa sebaran error berada menyebar dan di sekitar nol, sehingga secara subjektif, kita dapat mengatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Uji Regresi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	3.559	.954		3.732	.000
Kesadaran	.320	.069	.549	4.669	.000
Pelayanan	.243	.110	.260	2.210	.029

a. Dependent Variable: KepatuhanWP_Y
Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Penjelasan dari persamaan terebut adalahDari persamaan regresi tersebut didapat nilai konstanta sebesar 3,559. Hal ini berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 3,559. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,320, menunjukkan bahwa jika

Kesadaran Wajib bertambah satu satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan bertambah sebesar 0,320. Nilai koefisien Pelayanan Pegawai Pajak sebesar 0,243. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan Pelayanan Pegawai Pajak sebesar satu satuan maka variabel independen yang lain tetap, maka aka terjadi perubahan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,243.

Penjelasan dari persamaan di atas adalah Nilai konstanta sebesar 5,784 berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 5,784 Nilai koefisien regresi (*b*) 0,443 berarti jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak berubah sebesar satu satuan akan mengubah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,443. Tabel perhitungan regresi di atas juga menghasilkan nilai t hitung sebesar 11,880. Dengan menggunakan signifikansi 5% dan *degree of freedom* (n - 1) = 100, diperoleh nilai t tabel sebesar 4,429. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima

Nilai konstanta sebesar 4,996 berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 4,996. Nilai koefisien regresi (*b*) 0,246 berarti jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak berubah sebesar satu satuan akan mengubah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,246. Dari hasil perhitungan tersebut, nilai koefisien regresi bernilai positif dan juga koefisien korelasi yang sebesar 0,261, ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedang nilai t hitun sebesar 3,761 menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena nilai t hitung > t tabel sebesar 1,66 pada signifikan 5% dan *degree of freedom* (n – 1)= 100. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Semakin tinggi kesadaran

wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak. Sebaliknya, apabila kesadaran wajib pajak rendah, tingkat kepatuhan akan menurun, yang pada gilirannya dapat berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Selain itu, pelayanan pegawai pajak juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika pegawai pajak memberikan pelayanan yang baik dan memadai, hal ini dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan wajib pajak merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang akhirnya berdampak pada penurunan penerimaan pajak.

Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamanggung. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat tercapai melalui kerjasama yang baik antara wajib pajak dan pegawai pajak. Keduanya saling terkait, di mana peningkatan kesadaran wajib pajak dan pelayanan yang baik dari pegawai pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,611. Ini berarti bahwa 61,11% perubahan atau variansi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak. Sementara itu, 38,89% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Temuan ini memberikan gambaran bahwa selain kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak, masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang perlu diteliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman. (2019). AdministrasiPerpajakan. Bandung: Nuansa.

Alifah Irma. (2018). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobogan- Purwodadi. Skripsi. Jawa Tengah: Universitas Muria Kudus.

Diana Sari. (2013). Konsep Dasar Perpjakan. Bandung: Refika Aditama. Fidel. (2010). Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan. Jakarta. Rajagrafindo Persada.

Jatmiko, Nugroho Agus (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Liberti Pandiangan (2014). Administrasi Perpajakan.Jakarta.: Erlangga.

Mardiasmo. (2017). Perpajakan. Yogyakarta: Andi.

Nasution. (2012). Metode Research. Jakarta: Bumi Putra Aksara.

Nur Indrianto & Bambang Supomo. (2002). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Managemen. Yogyakarta: BPFE.

Pandji Santoso. (2018). Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.

S. Munawir. (2003). Pajak Penghasilan. Yogyakarta: BPFE.

Siti Kurnia Rahayu. (2019). Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. (2019). Perpajakan. Salemba Empat. Jakarta Selatan. Soemarso (2007). Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. (2016). Pepajakan: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Thomas Sumarsan. (2019). Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak. Jakarta. PT.Indeks

Untung Sukardji. (2088). Pemungutan Pajak Pertambahan Nilai. Jakarta. Rajagrafindo Persada.

Widi Widodo. (2019). Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak. Bandung. Alfabeta.