

PENGARUH *SUNSET POLICY*, *TAX AMNESTY*, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI

Hijjatun Nadia¹⁾

Sri Rahayu²⁾

Reni Yustien³⁾

¹ Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

^{2&3} Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

Email: hijjatunnadia26051995@gmail.com¹, sri_rahayu@unja.ac.id²,

reni.yustien@unja.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of sunset policy on taxpayer compliance, to determine the effect of tax on taxpayer compliance, to determine the compliance of tax penalties on taxpayer compliance, to determine the effect of tax authorities on taxpayer compliance at the Jambi Pratama Tax Service Office and to find out the effect of sunset policy, tax amnesty, tax sanctions and tax authorities simultaneously on taxpayer compliance at the Jambi Primary Tax Service Office. This research uses a quantitative approach using partial regression statistical analysis methods partially or simultaneously to link Sunset Policy (X1), Tax amnesty (X2), Tax sanctions (X3) and Fiscus Services (X4) with taxpayer compliance (Y). The results showed that partially (T-test) the independent variable Sunset Policy (X1) had no effect on taxpayer compliance (Y), Tax amnesty (X2) had an effect on taxpayer compliance (Y), Tax sanctions (X3) had no effect on taxpayer compliance (Y) and tax authorities (X4) affect the taxpayer compliance (Y). Simultaneously (F test) shows that the independent variable Sunset Policy (X1), Tax amnesty (X2), Tax sanctions (X3) and Taxation Services (X4) affect the compliance of taxpayers (Y) at the Jambi Primary Tax Service Office

Keywords: Sunset Policy, Tax amnesty, Tax Sanctions and Taxpayer Fiscus Services

ABSTRAK

Pajak adalah pungutan berdasarkan kekuasaan hukum untuk menutupi pengeluaran pemerintah tanpa ada imbalan langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *sunset policy* terhadap kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui pengaruh *tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi dan untuk mengetahui pengaruh *sunset policy*, *tax amnesty*, sanksi pajak dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik regresi berganda secara parsial maupun secara simultan untuk menghubungkan *sunset policy* (X₁), *tax amnesty* (X₂), sanksi pajak (X₃) dan pelayanan fiskus (X₄) dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji T) variabel independen *sunset policy* (X₁) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), *tax amnesty*

(X₂) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sanksi pajak (X₃) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan pelayanan fiskus (X₄) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel independen *sunset policy* (X₁), *tax amnesty* (X₂), sanksi pajak (X₃) dan pelayanan fiskus (X₄) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi.

Kata Kunci: *Sunset Policy*, *Tax amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Wajib Pajak

1. PENDAHULUAN

Pembangunan saat ini penting diperuntukkan dalam mensejahterakan masyarakat, ini semua tidak akan tergapai apabila tidak ada kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat. Selain itu ada hal yang sangat berpengaruh terhadap pembangunan yaitu dana atau biaya untuk pembangunan itu sendiri. Salah satu sumber dana yang paling besar adalah dari pajak (Supriyanto, 2011, 16). Penerapan sanksi administrasi masih kurang mampu untuk membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan baik. Dalam menyadarkan wajib pajak untuk sadar membayar pajak penghapusan sanksi administrasi diberikan Direktorat Jenderal Pajak dalam membuat wajib pajak membayar jaksatnya. (Budiman, 2016, 19).

Kebijakan pajak telah dikeluarkan guna mengatur agar wajib pajak dapat taat dan juga timbul rasa suka rela dalam melakukan pembetulan atas pelaporan pajaknya pada setiap tahunnya dan juga memberikan kelonggaran dalam memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang dikenal dengan *Sunset* (Direktorat Pajak, 2016, 23). *Sunset Policy* merupakan penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan, selain *Sunset Policy*, pemerintah memberikan pengampunan pajak atau *Tax amnesty* kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang diduga melakukan penghindaran pajak di luar negeri.

Tax amnesty merupakan upaya pemerintah dalam menghapus pajak yang terutang dan mewajibkan wajib pajak membayar tebusannya saja (Sari, 2017, 4). Sanksi pajak merupakan langkah dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak untuk sadar akan pajak, sehingga apabila tidak segera dibayarkan maka akan mendapatkan sanksi yang terus bertambah (Dwijugasteadi, 2016, 52). Salah satu faktor agar wajib pajak patuh akan pajak, pemerintah juga menerapkan pelayanan fiskus dimana tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan, terbuka, akuntabel dan profesional. Adanya pelayanan ini diharapkan mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan dapat menumbuhkan kepercayaan.

Menurut penelitian yang dilakukan Sukarminto (2018) mengatakan bahwa hingga saat ini pelayanan dan humas ditjen Pajak Pratama Jambi, ada sebanyak 1,47 juta Wajib pajak (WP) Badan yang seharusnya melaporkan SPT tahunannya. Dengan capaian ini, masih ada sekitar 1,1 juta WP Badan yang masih belum menyampaikan SPT, itu artinya hanya 74% dari 100% wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya, masih terdapat 26% wajib pajak yang belum melaporkan SPT tahunannya, dengan begitu masih terdapat wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Hasil penelitian Sukarminto (2018) juga menunjukkan bahwa dari tiga variabel independen *Sunset Policy*, *Tax amnesty* dan sanksi pajak hanya dua variabel independen yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu *Sunset Policy* dan *sanksi pajak*, sedangkan *Tax amnesty* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Jambi.

Penulis menemukan bahwa permasalahan yang ada di KPPP Jambi adalah rendahnya kesadaran wajib pajak di KPPP Jambi untuk melunasi pajaknya, sehingga menjadikan program belanja daerah seperti bidang sosial, pendidikan, kesehatan serta pertahanan dan keamanan ikut merasakan dampaknya, karena salah satu kontribusi pembangunan adalah dengan menggunakan dana wajib pajak. Untuk itu wajib pajak seharusnya taat dan disiplin dalam memenuhi kewajibannya dan juga melaporkan atas harta kekayaan yang dimiliki, sehingga wajib pajak akan berkontribusi terhadap pembangunan bagi daerahnya. Salah satu faktor penyebabnya sejumlah wajib pajak di Jambi mengeluh dengan urusan pajak di KPPP Jambi. Pelayanan di kantor ini dinilai masih lambat dan terkesan berbelit-belit. Untuk itu KPPP Jambi perlu melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT tahunannya.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian yang dilakukan oleh Ardani (2010) menemukan bahwa setelah berlakunya *sunset policy* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan Widyawati (2013) menemukan bahwa setelah berlakunya *sunset policy* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sari (2017) menemukan bahwa setelah berlakunya *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan Wahyudi (2017) menemukan bahwa *tax amnesty* tidak memperlihatkan pengaruh pada peningkatan terhadap kepatuhan WP, *Ardiyansya*, (2011) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap WP dan Dwiatmono (2018) menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memperlihatkan pengaruh pada peningkatan terhadap kepatuhan WP, Hestanto (2018) menemukan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan Rahayu (2017) menemukan bahwa Sanksi pajak tidak memperlihatkan pengaruh pada peningkatan terhadap kepatuhan WP.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan hasil yang tidak konsisten satu sama lain. hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian, mengenai pengaruh *sunset policy*, *tax amnesty* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Jambi yang cenderung menurun dari tahun 2017-2018. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT lebih sedikit dengan jumlah total wajib pajak. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik meneliti **“Pengaruh *Sunset Policy*, *Tax amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi.**

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui *Sunset Policy* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, untuk mengetahui *Tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, untuk mengetahui sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, untuk mengetahui pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi dan untuk mengetahui *Sunset Policy*, *Tax amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya (Sugiyono, 2018, 13). Menurut Sugiyono (metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk ke dalam jenis data primer. Menurut Umar data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Umar, 2011, 22). Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh melalui survei hasil kuesioner yang disebar kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Jambi

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Basuki dan Prawoto, 2016, 22). Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi yang sangat positive sampai negative, dan untuk keperluan analisis kuantitatif Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang telah tersedia dalam perpustakaan, dari instansi yang diteliti atau dari tempat lain berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik dan arsip

Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dalam penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Imam, 2011, 52). Analisis kuantitatif terdiri dari uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Uji kualitas data dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengujian terhadap kualitas data penelitian ini dapat dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

4. HASIL

Penelitian ini menguji pengaruh *sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hipotesis pertama dalam penelitian ini *sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hipotesis kedua *sunset policy* (X_1) dan keempat sanksi pajak (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, sedangkan hipotesis ketiga *tax amnesty* (X_2) dan kelima pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi.

5. PEMBAHASAN

5.1. *Sunset Policy* (X_1) *Tax Amnesty* (X_2), Sanksi pajak (X_3) dan Pelayanan Fiskus (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian *sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi bahwa nilai F_{hitung} sebesar 10,051 dengan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti semua variabel *sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terlihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,344 yang mengandung arti bahwa 34,4% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel *sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) sedangkan sisanya 65,6% ($100\% - 34,2\%$) lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 34,4%.

Adapun variabel yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut hasil penelitian Wahyudi (2017) menemukan bahwa menemukan bahwa *sunset policy*, *tax amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel *Sunset Policy*, *tax amnesty* dan sanksi pajak dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 42,4%. Sasmita (2013) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2. Pengaruh *Sunset Policy* (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap variabel *sunset policy* (X_1) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} -2,088 dengan angka signifikansi $0,41 > 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti bahwa *sunset policy* (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₂ ditolak**). Dalam sistem *sunset policy* wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sebagai konsekuensi pemberian kepercayaan tersebut wajib pajak wajib menyampaikan surat pemberitahuan berikut keterangan atau dokumen yang harus dilampirkan yang telah diisi secara benar, lengkap dan jelas.

Data penelitian terkait variabel *sunset policy* (X_1) dari 70 responden menunjukkan bahwa ada 49 responden atau 79,75% yang memberikan respon bahwa *sunset policy* (X_1) belum memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan *sunset policy* (X_1) itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa *sunset policy* (X_1) belum sepenuhnya memberikan fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga dan belum memberikan kesempatan kepada masyarakat yang secara sukarela mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan menyampaikan Pembetulan SPT Wajib pajak dan

masyarakat belum memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan *sunset policy* (X_1) sehingga dari tahun ke tahun kepatuhan wajib pajak tidak meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung secara empiris dengan penelitian yang dilakukan oleh Jono (2014) yang menunjukkan bahwa *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap wajib pajak karena semakin banyak *sunset policy* yang diterapkan maka cenderung dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Di samping itu setelah berakhirnya *sunset policy* tidak terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini terbukti dengan tidak meningkatnya jumlah wajib pajak, jumlah setoran pajak, bertambahnya jumlah Surat Ketetapan Pajak dan meningkatnya *Tax Ratio* apabila dibandingkan dengan masa sebelum berlakunya *Sunset Policy*.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rissa widyawati (2013) yang menemukan bahwa *Sunset Policy* berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak wajib pajak dikarenakan kepatuhan hukum Wajib Pajak sebelum diberlakukannya *Sunset Policy* dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan membayar pajaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya secara tepat waktu masih relatif rendah, hal ini terbukti dengan masih “sedikitnya” jumlah wajib pajak yang terdaftar apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk/kepala keluarga yang ada, dan masih banyaknya jumlah Surat Ketetapan Pajak yang diterbitkan; bahkan sebenarnya kepatuhan tersebut dapat lebih ditingkatkan, karena ternyata masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Isa Ansori (2015) menyatakan bahwa *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena dianggap belum memberikan penghapusan sanksi administrasi.

5.3. Pengaruh *Tax amnesty* (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap variabel *tax amnesty* (X_2) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 2,919 dengan angka signifikansi $0,005 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti bahwa *tax amnesty* (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₃ diterima**). Apabila diadakannya program *tax amnesty* yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak orang pribadi, maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti wajib pajak memiliki sikap moral yang memberikan kontribusi kepada Negara untuk menunjang pembangunan dan pengembangan negara secara sadar dan menaatinya yang didorong oleh program *tax amnesty*. Pasca program *tax amnesty* wajib pajak secara langsung harus menguasai pengetahuan dan memahami peraturan mengenai perpajakan agar tidak terjadi lagi pelanggaran pajak.

Data penelitian terkait variabel *tax amnesty* (X_2) dari 70 responden menunjukkan bahwa ada 48 responden atau 78,5% yang memberikan respon bahwa *tax amnesty* (X_2) telah memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan *tax amnesty* (X_2) itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* (X_2) memberikan penghapusan pajak terhutang wajib pajak dan dapat meringankan beban pajak yang terhutang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi serta memberikan wajib pajak untuk kembali sadar akan pentingnya membayar pajak dan berharap program *tax amnesty* (X_2) akan datang lagi di masa depan. Selain itu juga *tax amnesty* (X_2) mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, artinya jika wajib pajak mengungkapkan seluruh harta dan membayar sejumlah uang tebusan maka penerimaan pajak akan meningkat.

Apabila wajib pajak tertarik dengan adanya *tax amnesty* dan menganggap bahwa program tersebut menjadi peluang besar untuk wajib pajak di Jambi berpartisipasi dalam program yang dibuat oleh pemerintah untuk mendapatkan penghapusan pajak yang terutang yang belum diterbitkan ketetapan pajak, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan, dan tidak dikenai sanksi pidana diperpajakan atau dengan kata lain utang pajak akan dihapus oleh pemerintah dan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi memahami dengan mengikuti program *tax amnesty* selain terhindar dari masalah yang terkait dengan sanksi dan denda pajak dimudahkan untuk mengakses layanan kredit bank yang berlaku untuk pengajuan kartu kredit diantaranya kredit kendaraan, deposito dan layanan perbankan lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung secara empiris dengan penelitian yang dilakukan Huslin (2015), Putra (2017), Rahayu (2017), Rorong (2017), Ardani (2010), Wahyudi (2017), dan Sasmita (2013) dan Nursalina (2018) menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena dianggap telah melakukan penghapusan pajak terhutang yang menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki keyakinan bahwa jumlah yang harus dibayarkan sesuai dengan kemampuannya dan tidak memberatkan, keyakinan bahwa atas pembayaran pajaknya akan digunakan dan dimanfaatkan dengan tepat oleh pemerintah, dan keyakinan yang baik terhadap aparat pajak karena program *tax amnesty* yang memberikan keringanan

dan kemudahan bagi wajib pajak dan *tax amnesty* wajib pajak meningkatkan kedisiplinannya agar tidak terjerat sanksi pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sukarminto. (2018) yang menemukan bahwa tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan program *tax amnesty* dirasa belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, selain itu juga belum mendorong kejujuran dalam pelaporan sukarela atas data harta kekayaan wajib pajak.

5.4. Pengaruh Sanksi pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap variabel sanksi pajak (X_3) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} -1,213 dengan angka signifikansi $0,229 > 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti bahwa sanksi pajak (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H_4 ditolak**). Sanksi pajak digunakan untuk meningkatkan tertib administrasi agar para wajib pajak dapat mentaati peraturan pajak sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat, berhubungan dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak perlu memahami sanksi pajak sehingga mereka lebih tertib dalam membayar pajak dan melaporkannya tepat pada waktunya agar sanksi pajak ini tidak dikenakan kepada wajib pajak.

Data penelitian terkait variabel sanksi pajak (X_3) dari 70 responden menunjukkan bahwa ada 49 responden atau 79.75% yang memberikan respon bahwa sanksi pajak (X_3) belum memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan Sanksi pajak (X_3) itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak (X_3) belum dapat menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak belum sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan dan jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak.

Hasil penelitian ini mendukung secara empiris dengan penelitian yang Ninik Ernawati (2018) Menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena dianggap belum menciptakan kedisiplinan wajib pajak. Selain itu juga sanksi pajak yang diberikan terhadap para wajib pajak masih belum tegas maka para wajib pajak merasa tidak adanya ancaman ketika mereka melanggar kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Dwiatmono (2018) Rahayu (2017), yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena sanksi pajak dapat menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan dan jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak.

5.5. Pengaruh Pelayanan Fiskus (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian terhadap variabel pelayanan fiskus (X_4) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 4,465 dengan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti bahwa pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H_5 diterima**). Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Data penelitian terkait variabel pelayanan fiskus (X_4) dari 70 responden menunjukkan bahwa ada 60 responden atau 81% yang memberikan respon bahwa pelayanan fiskus (X_4) telah memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan pelayanan fiskus (X_4) itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus (X_4) dikarenakan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi telah memberikan mutu pelayanan yang baik pelayanan berkualitas setiap saat kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu serta penggunaan sistem informasi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak telah dirasakan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung secara empiris dengan penelitian yang Sasmita (2013) menyatakan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak orang pribadi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena sopan santun dan ramah serta cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Dwiatmono (2018) yang menemukan bahwa pelayanan fiskus semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi, belum tentu kepatuhan wajib pajak juga

meningkat, karena tanpa adanya niatan dan kesadaran dari para wajib pajak untuk membayarkan kewajiban perpajakannya maka kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi keinginan mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

6. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh *sunset policy*, *tax amnesty*, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Sunset policy* (X_1) *tax amnesty* (X_2), sanksi pajak (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. *Sunset policy* (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sering penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga dan belum memberikan kesempatan dan kepatuhan wajib pajak. *Tax amnesty* (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sering dilakukan penghapusan pajak terhutang maka jumlah yang harus dibayarkan sesuai dengan kemampuan wajib pajak. Sanksi pajak (X_3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sering sanksi pajak yang diberikan belum tentu menciptakan kedisiplinan wajib pajak. Pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini: Petugas pajak disarankan untuk memberikan penyuluhan ataupun sosialisasi secara rutin kepada wajib pajak terkait peraturan perpajakan untuk terus meningkatkan pengetahuan perpajakan. Petugas pajak diharapkan meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak dengan bersikap ramah, adil, jujur, sehingga wajib pajak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak diharapkan agar lebih mensosialisasikan tentang kebijakan *tax amnesty*, sehingga masyarakat lebih mengerti tentang kebijakan *tax amnesty* dan mau mengikuti program *tax amnesty* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, I. (2015). *Pengaruh Sunset Policy, Tax amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kpp Pratama Batu)*, jurnal Riset Manajemen prodi Manajemen.
- Ardani, M. N. (2010). *Pengaruh Kebijakan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya)*, Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Ardiyansya, A. (2011). *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar)*
- Ashari, (2011). *Pengaruh Sunset Polycy. Tax amnesty, Sanksi Pajak, E-Spt Dan Kinerja Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak*, Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi ISBN : 978-602-61599-6-0 Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Basuki, A. T., Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Budiman, A. (2016). *Pajak Itu Gampang Lho*, Jakarta: Direktorat Pajak.
- Direktorat Pajak, (2016). *Lebih Dekat Dengan Pajak*, Jakarta: Direktorat Pajak,
- Direktorat Pajak. (2016). *Pintar Orang Pribadi Pintar Pajak*, Jakarta: Direktorat Pajak,.
- Dwijugiasteady, (2016). *Bendahara Wajib Pajak*, Jakarta: Direktorat Pajak.

- Dwiatmono (2018). *Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)*, Skripsi Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi.
- Ernawati (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas ebagai Variabel pemoderasi*.
- Hestanto. (2018). *Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi: Ilmu Hukum Program Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Husnurrosyidah, (2016). *Pengaruh Tax amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Di Bmt Se-Karesidenan Pati*, Jurnal Ekonomi Syariah Volume 4, Nomor 2.
- Imam, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19''*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Nugraheni, A. D. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nafsi, S. D. (2014). *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Ukm Sesudah Penerapan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 (Survei pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal)* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ngadiman dan Daniel Huslin, (2015.). *Pengaruh Sunset Policy, Tax amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*, Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
- Lenggono,T. O. (2017). *Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sunset Policy, Sanksi Pajak Dan Tax amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ambon)*, Jurnal Manis, Volume 1, Nomor 2, Juli.
- Putra (2017). *Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax amnesty dan Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*
- Rorong, E. N. (2017). *Pengaruh Kebijakan Tax amnesty, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Manado*, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2).
- Rahayu, N. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Dewantara VOL. 1 NO. 1 APRIL.
- Rahayu, N, P. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri*, Skripsi: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Sudaryono, metodologi penelitian, *Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*, Depok: PT Grafindo Persada, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sukarminto. (2018). *Pengaruh Sunset Policy, Tax amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Jambi*, Skripsi: Ekonomi Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri STS Jambi.
- Johanes Supratno, *Pengantar Statistik Untuk Berbagai Bidang Ilmu*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2017.
- Supriyanto, E. (2011). *Akuntansi Perpajakan*, Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sari, V. A. P. (2017). *Pengaruh Tax amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Sasmita, S. A. (2013). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Semarang (Studi UMKM Di Kota Semarang)*

- Umar, (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wahyudi, A. P. (2017). *Pengaruh Tax amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di KPP Pratama Padang Dua)*. Diploma thesis, Universitas Andalas.
- Wardah, Y. (2016). *Pengaruh fasilitas perpajakan Sunset Policy jilid II Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak DIY*, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Wirawan, I. B. N. (2017). *Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax amnesty dan Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali.
- Wahyudi, D. E (2017). *Pengaruh Sunset Policy, Tax amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wilda, F. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Widyawati, R. (2013). *Pengaruh Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta