

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN

Syamsul Bahri Arifin¹⁾

bahrisyamsul47@yahoo.com

Aulia Arief Nasution²⁾

auliaarief070984@yahoo.com

^{1,2)} Fakultas Ekonomi, STIE Harapan Medan

Abstract

The effort to optimize tax revenues are not reliable from the role of the Direktorat Jendral Pajak (DJP) alone but it takes an active role of all Indonesian people, especially taxpayers. Taxation conditions that require the active participation of taxpayers in carrying out taxation requires compliance with high taxpayers, namely compliance in the fulfillment of tax obligations in accordance with the provisions of the Law Taxation. The purpose of this study is to examine the effect of service quality and tax sanctions on taxpayer compliance in KPP Pratama Medan Belawan. The population of this study is the corporate taxpayer who reported the SPT and Annual SPT in the area of KPP Pratama Medan Belawan, North Sumatra. Kemudian conducted sampling of 100 respondents used in this study. This research method using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that Service Quality and Tax Sanction have a significant effect, either partially or simultaneously to Taxpayer Compliance Agency In KPP Pratama Medan Belawan ..

Keywords: *Service Quality, Tax Sanction and Taxpayer Compliance.*

Abstrak

Usaha untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidaklah dapat diandalkan dari peran dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) saja tapi dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Belawan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak badan yang melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan yang berada di wilayah KPP Pratama Medan Belawan, Sumatera Utara. Kemudian dilakukan pengambilan sampel yaitu 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan..

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan wajib pajak.**

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini penerimaan negara dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam lima tahun terakhir ini kontribusi penerimaan Negara dari sektor Pajak

terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun dan diharapkan kedepannya kontribusi dari pajak ini masih dimungkinkan lagi untuk ditingkatkan dengan menggali potensi pajak yang masih bisa dikembangkan dan dioptimalkan sehingga APBN dapat dibiayai dari sumber penerimaan dalam negeri tanpa harus bergantung kepada pihak asing dalam bentuk pinjaman Luar Negeri.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidaklah dapat diandalkan dari peran dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) saja tapi dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Sejak diterapkannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, yang merubah sistim pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *self assessment system*, dimana wajib pajak dituntut berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sedangkan petugas pajak atau fiskus hanya berperan melakukan pengawasan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban yang sesuai dengan dengan kebenarannya. Machfud Sidik dalam Devano dan Rahayu (2006 : 110) menyebutkan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. (Sapriadi, 2013).

Selain faktor kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112). Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan upaya yang berkesinambungan dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk terus mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan menerapkan sanksi perpajakan secara adil

dan merata. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan telah berupaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan, namun upaya yang dilakukan belum berhasil, hal ini dapat terlihat dari ratio tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang diukur dari perbandingan jumlah wajib pajak badan yang menyampaikan SPT tahunan dengan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan pada tahun 2010 sampai tahun 2013 masih berada dikisaran 19% sampai 22 %. Hal ini berarti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Belawan masih jauh berada dibawah rata-rata ratio tingkat kepatuhan secara nasional yang ditetapkan oleh DJP berdasarkan pada Surat Edaran Dirjen Pajak No SE-18/PJ/2011, dimana ditetapkan rasio penyampaian SPT Tahunan PPh untuk tingkat Kanwil diluar Kanwil Madya, yaitu sebesar 62,50%, sehingga dengan demikian KPP Pratama Medan Belawan jika mengikuti aturan batasan minimal tersebut masuk dalam kategori KPP Pratama yang memiliki tingkat kepatuhan yang rendah.

Hasil penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Arum (2012) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ihsan (2013) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2012) menyatakan bahwa, persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Sapriadi (2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas karena kedua variabel tersebut telah terbukti mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu seperti diuraikan di atas, dan juga masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Belawan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan.

Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

Pengertian Pajak menurut menurut Rochmat Soemitro dalam Resmi (2011:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) menyatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Sedangkan menurut Nasucha dalam Devano dan Rahayu (2006:111) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan

- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagaimana yang didefinisikan oleh C.H. Lovelock dalam Tjiptono (2005:258) adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. (Sapriadi 2013).

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan diberikan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menetapkan standard pelayanan prima yang harus di terapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP), baik KPP wajib pajak besar, KPP Madya maupun KPP Pratama sebagaimana yang ditegaskan dalam surat edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-45/PJ/2007 tanggal 5 Oktober 2007 tentang Pelayanan Prima.

Menurut Parasuraman, *et al.* dalam Nugroho dan Sumadi (2005), terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*). Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif).
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. Empati (*Empathy*). Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.
5. Wujud Fisik (*Tangibility*). Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.

Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa, Tjahyono (2005 : 464).

Mardiasmo (2006 : 47) mendefinisikan sanksi perpajakan sebagai jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini penulis akan menjelaskan hubungan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) untuk menguji hipotesa yang ada. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan yang terletak di Jl. Kol.Laut Yos Sudarso Medan, Sumatera Utara.

Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X_1) dan sanksi perpajakan (X_2) sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak badan sebagai variabel terikat (Y). Indikator dan skala pengukuran pada setiap variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan adalah untuk mewujudkan kepuasan bagi pelanggan. Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Wujud fisik (*Tangibility*)

2. Sanksi Perpajakan.

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Indikator dalam variabel ini adalah sebagai berikut:

- a. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan.
- b. Sanksi pidana adalah siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana dapat berupa denda pidana, kurungan dan penjara.

3. Kepatuhan wajib pajak, merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk meyetorkan kembali surat pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Populasi penelitian ini adalah para wajib pajak badan yang melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan yang berada di wilayah KPP Pratama Medan Belawan, Sumatera Utara, yaitu sebanyak lebih kurang 676 wajib pajak. Adapun yang menjadi pertimbangan pengambilan

sampel dalam penelitian ini adalah Wajib pajak badan yang datang langsung ke KPP Pratama Medan Belawan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), dan nama responden yang dipilih sesuai dengan nama yang tertera dalam Surat Pemberitahuan (SPT). Dalam menentukan jumlah sampel penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 86 responden, selanjutnya untuk kesempurnaan penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 wajib pajak badan. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner menggunakan alat pengukuran skala Likert. Selain itu, dilakukan studi pustaka dengan cara mengambil literatur yang sudah ada yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah menguji kualitas data, menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian dilakukan uji Asumsi Klasik terhadap persamaan regresi dengan menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan Uji Hipotesis dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yaitu dengan Uji Determinasi, Uji t, dan Uji F.

C. HASIL PENELITIAN

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dan persamaan regresi terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Dari hasil pengujian tersebut diketahui bahwa semua uji telah dilakukan (uji kualitas data, uji validitas, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas) dan telah memenuhi syarat yang ditentukan pada setiap pengujian, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis model penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya telah memenuhi *Best Linear Unbiased Estimation* (BLUE).

Persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 1.034 + 0.183X_1 + 0.549X_2$$

Berdasarkan pada persamaan tersebut, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Ketika kualitas pelayanan (X_1) dan sanksi perpajakan (X_2) tidak ada, maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1.034 satuan.
2. Ketika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak sebesar 0,183 satuan.
3. Ketika sanksi perpajakan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak sebesar 0,549 satuan

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linear menunjukkan hubungan yang positif dan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat. Ketika variabel bebas ditingkatkan maka akan diikuti dengan peningkatan pada variabel terikatnya.

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai adjusted R_2 adalah 0,433. Ini mengartikan bahwa kemampuan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak dalam menjelaskan kepatuhan pajak adalah sebesar 43,3%, sedangkan sisanya sebesar 56,7% dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil jika dibandingkan dengan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji t menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,017. Nilai ini lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini memberikan arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah sebesar 18,3%. Selanjutnya, untuk pengaruh sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini memberikan arti bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh sanksi Perpaakaan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 54,9%. Dengan demikian sangat jelas bahwa sanksi perpajakan sangat besar artinya bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dijelaskan di atas dihasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, dimana nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,017 lebih kecil jika dibandingkan dengan 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 18,3%. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan harus benar-benar memberikan perhatian khusus terhadap petugas yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak agar tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat, selain itu pihak KPP juga harus memperhatikan sarana fasilitas yang tersedia di lingkungan kerja KPP Pratama Medan Belawan dan memastikan setiap saat bahwa semua fasilitas yang tersedia dapat berfungsi dengan baik.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan pajak diberikan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan salah satu visi dan misinya mewujudkan pelayanan prima di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP), baik KPP wajib pajak besar, KPP Madya maupun KPP Pratama sebagaimana yang ditegaskan dalam surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007.

Dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak, pintu utama dari KPP adalah di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), yang merupakan tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistim yang ada. Didalam pelayanan prima tersebut telah dicantumkan standard pelayanan yang harus diberikan kepada wajib pajak, yang meliputi jadwal pelayanan dan jenis pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, standard fasilitas yang harus dimiliki oleh KPP serta petugas atau SDM yang memiliki *hard competency* dan *soft competency* serta etika yang memenuhi standard.

Pimpinan KPP Pratama Medan Belawan harus memastikan dan mengawasi apakah standard pelayanan prima telah dijalankan dengan baik oleh petugas pajak dan apakah fasilitas yang tersedia telah terpenuhi sehingga wajib pajak dapat terlayani dengan baik dan mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh petugas pajak yang akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2013), juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dijelaskan di atas dihasilkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, dimana nilai signifikansi sanksi perpajakan sebesar 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan 0,05. Hal ini berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 54,90%.

Pengenaan sanksi perpajakan dapat mencegah agar wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya sesuai yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan. Tindakan pemberian sanksi secara tegas akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Untuk meningkatkan sanksi perpajakan dimaksud, KPP Pratama Medan Belawan telah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak secara berkala agar wajib pajak dapat memahami dan mengetahui dengan pasti hal-hal yang berhubungan dengan penerapan sanksi perpajakan baik berupa pengenaan sanksi administrasi dan sanksi pidana yang diberikan kepada wajib pajak atas kelalaian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sengaja maupun tidak sengaja.

Selain sosialisasi kepada wajib pajak di atas, KPP pratama Medan Belawan dalam menerapkan sanksi perpajakan juga melakukan imbauan-imbauan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan melakukan kunjungan dan konseling kepada wajib pajak sebelum membuat surat teguran dan surat tagih pajak (STP), sehingga wajib pajak dapat mengetahui dengan jelas atas sanksi perpajakan yang diberikan kepadanya.

Dengan diterapkannya sanksi perpajakan yang adil dan merata kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku maka akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan yang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dijelaskan di atas dihasilkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, dimana nilai signifikansi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebesar 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan 0,05. Hal ini berarti bahwa secara bersama-

sama kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu Kepala KPP Pratama Medan Belawan harus senantiasa memastikan dan mengawasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sudah baik dan telah sesuai dengan standard pelayanan prima yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak, sehingga wajib pajak mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh petugas pajak yang akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu juga penerapan sanksi perpajakan yang tegas juga perlu diterapkan kepada seluruh wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya diskriminasi sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun secara simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemampuan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 43,3%, sedangkan sisanya sebesar 56,7% dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada Dirjen Pajak untuk lebih memonitor dan mengawasi serta mengevaluasi pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan memperhatikan serta memastikan semua fasilitas dan sarana yang tersedia dapat berjalan dengan baik sebagaimana yang diatur secara rinci dalam standard pelayanan prima. Demikian halnya dengan penerapan sanksi perpajakan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja agar diberikan sanksi perpajakan yang tegas, adil dan merata tanpa adanya diskriminasi dan keberpihakan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Apabila sanksi perpajakan dimaksud dapat dilaksanakan dengan tegas, adil dan merata, maka akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akhirnya akan berimbas kepada peningkatan penerimaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arum (2012), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.
- [2] Devano, Sony dan Rahayu, Siti Kurnia (2006), Perpajakan Konsep, Teori dan Isu, Penerbit Kencana, Jakarta
- [3] Mardiasmo (2006), *Perpajakan* (Edisi Revisi), Penerbit Andi, Yogyakarta
- [4] Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery (2012), Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- [5] Nugroho, Andi Setijo dan Sumadi (2005), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Objek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu, Jurnal Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen.
- [6] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 18/PJ/2011 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan
- [7] Resmi, Siti (2012), Perpajakan teori dan Kasus, Salemba Empat, Jakarta
- [8] Sapriadi, Doni (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)
- [9] Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-45/PJ/2007 tanggal 5 Oktober 2007 tentang Pelayanan Prima.
- [10] Tjahyono, Achmad dan Triyono Wahyudi (2005), Perpajakan Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- [11] Tjiptono, F (2005), Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.