PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA BALIKPAPAN TIMUR

Imro'atus Sholikhah¹, Tutik Yuliani², Deden³

Universitas Balikpapan¹, Universitas Balikpapan², Universitas Balikpapan³

Pos-el : imroatus204@gmail.com¹, tutik.yuliani@uniba-bpn.ac.id², deden@uniba-bpn.ac.id³

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang laten dan aktual sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak setiap tahun masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Oleh karena itu, pemahaman pajak dan pelayanan fiskus sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Balikpapan Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemahaman pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Pelayanan Otoritas Pajak

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a latent and actual issue that has always existed in taxation. Domestically, the taxpayer compliance ratio every year has not shown a significant increase. Therefore, the understanding of tax and tax authorities services greatly affects the level of taxpayer compliance in carrying out their tax obligations. The purpose of this study was to determine the effect of understanding tax and tax services on taxpayer compliance. This study involved 100 respondents who are registered taxpayers at KPP Pratama Balikpapan Timur. This study uses a quantitative approach. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that the understanding of taxes and tax authorities has a partial and simultaneous effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, tax understanding, tax authorities service*

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara bagi sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018:3).

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang jumlahnya paling tinggi yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini terdapat didalam Anggaran

Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) (Mahardika, 2015:2). Pajak diharapkan dapat ditingkatkan agar dapat menjadi sumber dana pemerintah untuk menangani permasalahan negara diberbagai sektor mengingat pajak masih menjadi sumber penerimaan terbesar negara. Oleh sebab itu, diharapkan wajib pajak dapat lebih taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Ahmadulloh, 2018).

Pajak didapatkan dari kontribusi seluruh warga negara yang disebut wajib pajak dengan menggunakan sistem *self assesment* yang merupakan pengganti dari *official assesment*. Sistem *self assesment* ini adalah

sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak hanya mengawasinya (Agustiningsih, 2016). Dalam sistem ini, hal yang diharapkan adalah tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak ini berperan penting dan menjadi salah satu faktor meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Syahril, 2013). Menurut Susmita dan Supadmi (2016:3) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sebagai perilaku dari wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya serta dalam hal menggunakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Purnaditya (2015:19) mengatakan bahwa pemahaman pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti tentang hal yang berkaitan dengan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuannya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada setiap wajib pajak dalam rangka membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak, jadi pelayanan fiskus adalah kegiatan petugas pajak dalam membantu, mengurus serta mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013).

Kepatuhan wajib pajak di kota Balikpapan menjadi hal yang sangat penting untuk diteliti karena dengan patuhnya wajib pajak akan memberikan kontribusi yang besar sebagai sumber penerimaan daerah yang dipergunakan untuk meningkatkan pembangunan di kota Balikpapan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut dengan judul “Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur”.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2018:15) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian ini adalah *expost facto*. *Expost facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian kebelakang melalui data untuk menemukan faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut (Sinambela, 2014). Pada penelitian ini akan dipilih KPP Pratama Balikpapan Timur yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Sugiyono, 2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Atas dasar tersebut, yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Balikpapan Timur tahun 2020 yang berjumlah 134.126. Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Metode *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Regresi Berganda

	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig
Constant	14,114	8,855	0,000
Pemahaman Pajak (X1)	0,170	3,430	0,001
Pelayanan Fiskus (X2)	0,103	2,004	0,048
T table	= 1,985		
F hitung	= 19,818		
Sig. F hitung	= 0,000		

Berdasarkan tabel regresi di atas, menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh model regresi linier berganda adalah sebagai berikut : $Y = 14,114 + 0,170X_1 + 0,103X_2$. Dari persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa apabila semakin banyak wajib pajak yang paham dengan adanya pajak maka akan meningkatkan kepatuhan pajak sebesar 17 persen, dan apabila siklus pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 10,3 persen.

Secara simultan menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan pelayanan siklus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini di tunjukkan dengan nilai f hitung sebesar 19,818 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09.

Pada tabel regresi menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini di tunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3430 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dan nilai sig untuk pemahaman pajak sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan tabel regresi berganda menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan pelayanan siklus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini di tunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3430 lebih besar dari t table sebesar 1,985, dengan demikian bahwa adanya pemahaman tentang pajak dari wajib pajak yang besar maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seperti yang diungkapkan oleh Syahril. Nilai

t hitung untuk pelayanan siklus sebesar 2.004 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Dengan adanya pelayanan siklus yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1) Pemahaman pajak (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Balikpapan Timur. Ditunjukkan dengan nilai t-hitung > t-tabel yakni pemahaman pajak (X1) sebesar $3,430 > 1,985$ dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,001 < 0,05$ yakni taraf kepercayaan adalah sebesar 95 %.

2) Pelayanan fiskus (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Balikpapan Timur. Ditunjukkan dengan nilai t-hitung > t-tabel yakni pemahaman pajak (X1) sebesar $2,004 > 1,985$ dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,001 < 0,05$ yakni taraf kepercayaan adalah sebesar 95 %.

3) Pemahaman pajak (X1) dan pelayanan fiskus (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Balikpapan Timur, hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung > F tabel yakni $19,818 > 3,09$ dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,000 < 0,05$.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari. 2013, *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ahmdulloh. 2016, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang*

- Tahun 2018. Universitas Negeri Yogyakarta
- Anam, Mohammad Choirul. 2018, *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Sarjanawiyata Taman Siswa Yogyakarta
- Ananda, Pasca Rizki Dwi. 2015, *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batu*. Universitas Brawijaya
- Fajriyan, Nur Afianti. 2015, *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Brawijaya
- Mahardika, I Gusti Ngurah Putra. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja*. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
- Marcori, Fitri. 2018, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh*. Universitas Negeri Padang
- Mardiasmo. 2018, *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta : Andi
- Parera, Andrea Meylita Widyasti. 2017, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta
- Priambodo, Putut. 2017, *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Tahun 2017*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Purnaditya, Riana Roy. 2015, *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari*. Universitas Diponegoro
- Saida, Kristina. 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur*. Universitas Balikpapan
- Sudarmanto, 2013. *Statistik Terapan*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta