

# Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ester Claudi Jaya Priatna<sup>1)</sup> Rina Aprilyanti<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No 41, RT 002/003, Karawaci, Kec. Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15115

<sup>1)</sup>esterclaudi@gmail.com

<sup>2)</sup>rina.aprilyanti@ubd.ac.id

Rekam jejak artikel:

Abstrak

Terima April 2022;  
Perbaikan April 2022;  
Diterima April 2022;  
Tersedia online Juni 2022

Kata kunci:

Tax Amnesty  
Sanksi Pajak  
Kualitas Pelayanan Fiskus  
Kepatuhan Wajib Pajak

Riset ini mempunyai tujuan dalam menelusuri pengaruh *Tax Amnesty*, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. Solusindo Berkat Bersama. Populasi riset ini yaitu klien objek pajak orang pribadi di PT. Solusindo Berkat Bersama. Metode untuk menggunakan sampel yang digunakan pada riset ini ialah *Probability Sampling – Random Sampling*. Dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 88 narasumber wajib pajak orang pribadi di PT. Solusindo Berkat Bersama. Riset ini mempergunakan SPSS versi 24. Teknik analisa dalam riset ini ialah analisa regresi linear berganda. Hasil dari riset ini *Tax Amnesty* tidak mempengaruhi kepatuhan objek pajak orang pribadi, Sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan objek pajak orang pribadi, Kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan objek pajak orang pribadi. Sedangkan uji simultan (uji F) menyatakan *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus mempengaruhi kepatuhan objek pajak orang pribadi di PT. Solusindo Berkat Bersama secara signifikan.

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi dan terpenting di Indonesia. Diharapkan para wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak agar target pendapatan Negara dapat sesuai dengan perkiraan pemerintah. Seiring berjalannya waktu pemerintah memberikan kebijakan *Self Assesment System* dimana wajib pajak dapat mengkalkulasi dan membayarkan pajak dengan sendirinya, namun semakin lama pemerintah mulai menyadari bahwa dengan adanya kebijakan tersebut banyak objek pajak tidak patuh melakukan kewajiban perpajakannya sehingga pendapatan Negara tidak sejalan dengan target yang telah ditentukan negara. Pajak adalah iuran keanggotaan publik kepada negara (yang dapat dipungut paksa) dan harus membayarnya sesuai dengan tarif peraturan UU. Tidak adanya imbalan guna pengeluaran-pengeluaran umum (Ari Nutriningrum, 2016)

Pemerintah kemudian membuat kebijakan baru yaitu *Tax Amnesty* digunakan untuk melaporkan aset yang belum atau tertinggal dalam pelaporan SPT tahun sebelumnya dengan cara melaporkan dan membayarkan uang tebusan sejalan dengan tarif yang telah ditetapkan. Tujuan dari *Tax Amnesty* sendiri berguna untuk meningkatkan pendapatan

Negara yang bersumber dari perpajakan. Tax amnesty sudah dibuat dari tahun 1964 dan 1984 namun keduanya gagal karena kurangnya pemahaman masyarakat akan Tax Amnesty serta sistem administrasi yang masih kurang.

Tahun 2008 kembali diadakan Tax Amnesty dengan sebutan Sunset Policy dan tahun 2016 dengan sebutan Tax Amnesty. Tax amnesty tidak berhubungan dengan penghasilan melainkan tambahan harta dan hutang serta orang pajak tidak diizinkan untuk menanyakan asal usul dari harta wajib pajak (Hernawan et al., 2019). Dalam memberikan peningkatan kepada kepatuhan wajib pajak kebijakan Tax Amnesty ini akan diikuti dengan munculnya kebijakan lainnya yaitu Sanksi pajak. Menurut (Zahrani & Mildawati, 2019) menyatakan bahwa sanksi pajak sebagai pinalti dari tidak menaati peraturan perpajakan, bersifat tegas sebagai jaminan untuk memberi pengaruh jera pada objek pajak yang tidak taat pajak.

Dengan terdapatnya sanksi pajak yang menjadi harapan objek pajak akan semakin taat untuk menjalankan kewajiban perpajakan tersebut karena bila wajib pajak ketahuan melanggar maka akan dikenakan sanksi pajak supaya memberi efek jera terhadap wajib pajak tersebut. Sanksi pajak ini bersifat tegas dan tidak ada toleransi jadi tidak memandang siapapun itu bila melanggar maka akan dikenakan sanksi pajak tanpa ada nya pengurangan sanksi. Selain Tax Amnesty dan Sanksi pajak ada juga faktor lain yang dapat berpengaruh pada ketaatan wajib pajak yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT nya. Semakin ramah dan baik pelayanan fiskus kantor pajak sehingga semakin besar juga motivasi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan tersebut sehingga penulis membuat sebuah riset berjudul “Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” penulis melaksanakan studi kasus kepada wajib pajak orang pribadi client PT Solusindo Berkat Bersama. Riset dilaksanakan dengan mempergunakan teknik penarikan data angket yang terbagi terhadap masing – masing client di PT. Solusindo Berkat Bersama.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Tax Amnesty

Menurut Ragimun, (2016) dalam (Dwiatmono, 2018) menjelaskan bahwa :

“*Tax Amnesty* merupakan sebuah peluang waktu yang ada dalam batas kelompok pelunas pajak tertentu dalam membayarkan beberapa jumlah tertentu dan pada periode tertentu berbentuk pengampunan wajib pajak diantaranya denda dan bunga yang berkenaan dengan masa pajak pada periode tertentu atau sebelumnya tanpa ketakutan mendapat sanksi pidana”.

### B. Sanksi Pajak

Menurut (Arum, 2012) menyatakan bahwa :

“Sanksi perpajakan adalah perangkat dalam mencegah supaya objek pajak tidak melakukan pelanggaran norma pajak”.

### C. Kualitas Pelayanan Fiskus

Berdasarkan pendapat Jatmiko (2006) dalam (Arum, 2012) menyatakan bahwa :

“Pelayanan dari fiskus dapat menjadi selaku tindakan teknis penjabar pajak untuk membantu, menyiapkan atau mengurus seluruh kebutuhan yang diperlukan seorangn individu tersebut merupakan wajib pajak”.

#### D. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Simon James *et al*(n.d) dalam (Arum, 2012) menyatakan bahwa :

“Wajib pajak memiliki kesediaan dalam mencukupi kewajiban pajak sejalan dengan peraturan yang ada tanpa harus diselenggarakan investigasi seksama, pemeriksaan, ancaman atau peringatan, untuk mengimplementasikan penerapan sanksi baik administrasi atau hukum.”

### III. METODE

Metode yang dipergunakan untuk riset ini adalah teknik riset deskriptif, riset ini dalam mencari jawaban dari masalah atau fenomena secara sistematis apa adanya. Riset ini dilaksanakan dengan memberikan angket terhadap client orang pribadi yang ada dalam di PT. Solusindo Berkat Bersama agar menelusuri pengaruh tax amnesty, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak kepada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Populasi pada riset ini yakni sejumlah 88 responden. Data yang dipakai ialah data primer yakni data yang didapatkan langsung baik dari kuesioner, wawancara, telepon dan lainnya (Dwiatmono, 2018)

### IV. HASIL

#### A. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

**“Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimu m	Maximu m	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Tax Amnesty	88	10	15	25	21.81	0.246	2.309
Sanksi	88	7	18	25	21.74	0.214	2.009

Pajak							
Kualitas Pelayanan Fiskus	88	10	15	25	21.77	0.274	2.572
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	88	8	17	25	21.82	0.245	2.297
Valid N (listwise)	88						

Variabel yang dipergunakan pada riset ini ialah Tax Amnesty, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus selaku variabel dependent Terhadap Kepatuhan Objek Pajak Orang Pribadi sebagai variabel independent.

Penyebaran data dalam uji statistik deksriptif dikatakan baik dikarenakan semua nilai rata rata variabel lebih tinggi dari nilai standar deviasinya.

#### B. UJI STATISTIK REALIBILITAS

Berdasarkan (sugiyono 2015) adalah sebuah instrumendikatakan reliabel apabila koefisien realibilitasnya sekurangnya 0,6.

**“Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.827	0.829	5”

Untuk Tax Amnesty nilai cronbach alpha lebih tinggi dari 0,60 ( $0,827 > 0,60$ ) maka hasilnya adalah variabel tax amnesty dinyatakan reliabel.

**“Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.819	0.821	5”

Untuk Sanksi Pajak nilai cronbach alpha lebih tinggi dari 0,60 ( $0,819 > 0,60$ ) maka hasilnya adalah variabel sanksi pajak dikatakan reliabel.

**“Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.860	0.858”	5

Untuk Kualitas Pelayanan Fiskus nilai cronbach alpha lebih tinggi dari 0,60 ( $0,860 > 0,60$ ) maka hasilnya adalah variabel kualitas pelayanan fiskus dikatakan reliabel.

**“Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.825	0.825”	5

Untuk Kepatuhan Wajib Pajak nilai cronbach alpha lebih tinggi dari 0,60 ( $0,825 > 0,60$ ) maka hasilnya adalah variabel ketaatan wajib pajak disebut reliabel.

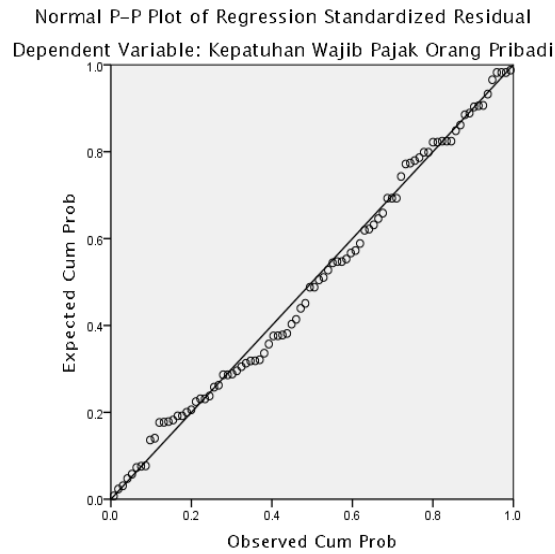
**C. UJI VALIDITAS**

Berdasarkan (Ghozali 2018,51) pengujian validitas dipergunakan dalam melakukan pengukuran sah atau tidaknya sebuah kuisiонер. Nilai pengujian validitas dari ke empat variabel yaitu sanksi pajak, tax amnesty, kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa nilai koefisien korelasinya dimana r hitung lebih besar dari r tabel yakni 0,2096. Ini memperlihatkan bahwa seluruh variabel valid.

D. UJI ASUMSI KLASIK

Pengujian asumsi klasik terbagi atas 4 pengujian yakni pengujian normalitas, pengujian heteroskedastitas, pengujian multikolinieritas dan pengujian autokorelasi.

1. Uji Normalitas



Dalam pola ini dapat disimpulkan bahwa data menyebar disekeliling garis diagonal dan tidak berpencar jauh dari garis lurus, memiliki arti bahwa model regresi riset ini telah mencukupi dugaan normal.

2. Pengujian Multikolinieritas

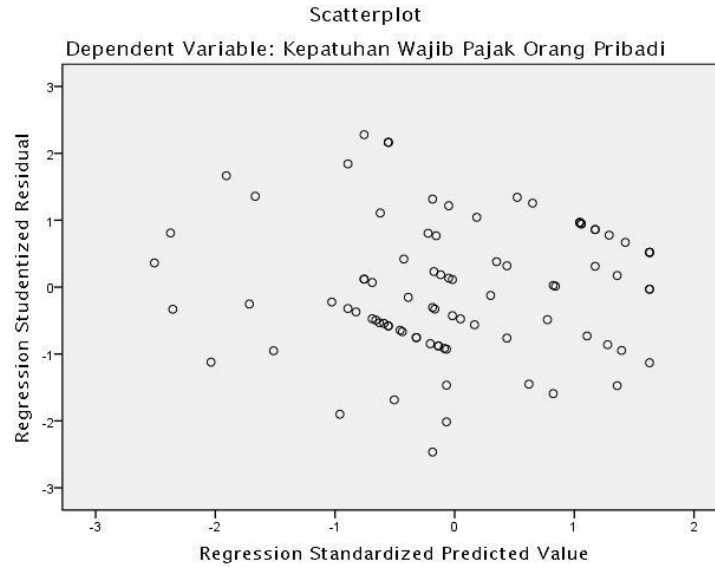
Model	"Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				

(Constant)	6.739	2.740		2.460	0.016		
Tax Amnesty	0.093	0.091	0.093	1.022	0.310	0.917	1.091
Sanksi Pajak	0.160	0.110	0.140	1.458	0.149	0.827	1.209
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.440	0.088	0.492	4.969	0.000	0.780	1.283

a. Dependen Variable: Kepatuhan Objek Pajak Orang Pribadi”

Dalam riset ini semua nilai tolerance dari variabel tidak terdapat yang kurang dari 0,1 serta nilai VIF dari semua variabel tidak terdapat yang melebihi angka 10 hasilnya adalah penelitian ini tidak ada multikolinearitas.

### 3. Pengujian Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik scatterplot, titik tersebar acak diatas angka 0 dalam sumbu y. kesimpulannya adalah penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

### 4. Uji Autokorelasi

“Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.598 <sup>a</sup>	0.358	0.335	1.873	1.343

a. "Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tax Amnesty, Sanksi Pajak"

b. "Dependen Variable: Kepatuhan Objek Pajak Orang Pribadi"

Nilai DW sebesar 1,343 diperbandingkan dengan nilai tabel mempergunakan signifikan 5% dan total sampel 88 responden sehingga didapatkan nilai dl 1,584 dan du 1,724. Hasil dari riset ini ialah  $Du < D < Du$  ( $1,724 < 1,343 < 2,276$ ) tidak terdapat autokorelasi.

## E. UJI HIPOTESIS

### 1. Pengujian Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 <sup>a</sup>	0.358	0.335	1.873

a." Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tax Amnesty, Sanksi Pajak"

b. "Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi"

Dilihat dari nilai adjust square sebesar 0,335 maka kesimpulannya ialah tax amnesty, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempengaruhi sejumlah 33,5% sejumlah 66,5% sisanya terpengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji.

### 2. Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------



	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.739	2.740		2.460	0.016
Tax Amnesty	0.093	0.091	0.093	1.022	0.310
Sanksi Pajak	0.160	0.110	0.140	1.458	0.149
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.440	0.088	0.492	4.969	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Objek Pajak Orang Pribadi

Penjelasan dari riset ini ialah:

- 1) Tax amnesty memiliki nilai koefisien sejumlah 0,093 maka sejumlah 0,907 sisanya terpengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati. Koefisien bernilai negatif.
- 2) Sanksi pajak memiliki nilai koefisien sejumlah 0,160 maka sebesar 0,84 sisanya terpengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati. Koefisien bernilai positif.
- 3) Kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien sejumlah 0,440 maka sisanya sejumlah 0,56 terpengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji. Koefisien bernilai positif

### 3. Pengujian Signifikan Parsial (Pengujian t)

**"Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.739	2.740		2.460	0.016
Tax Amnesty	0.093	0.091	0.093	1.022	0.310
Sanksi Pajak	0.160	0.110	0.140	1.458	0.149
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.440	0.088	0.492	4.969	0.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan objek Pajak Orang Pribadi"

Penjelasan dari riset ini ialah:

- 1) Tax amnesty memiliki nilai signifikansi  $0,310 > 0,05$ , kesimpulannya adalah tax amnesty tidak mempengaruhi kepada kepatuhan objek pajak orang pribadi.
- 2) Sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi  $0,149 > 0,05$ , kesimpulannya adalah sanksi pajak tidak mempengaruhi kepada kepatuhan objek pajak orang pribadi.
- 3) Kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai signifikan  $0,000 > 0,05$ , kesimpulannya adalah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepada kepatuhan objek pajak orang pribadi

#### 4. Uji Signifikan Simultan (Uji f)

**"ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	164.259	3	54.753	15.600	.000 <sup>b</sup>
Residual	294.832	84	3.510		
Total	459.091	87			

a. Dependen Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Tax Amnesty, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak"

Nilai F sejumlah 15.600 dengan nilai signifikansi 0,000 sehingga mendapatkan hasil bahwa Tax Amnesty, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak mempengaruhi signifikan Kepada Ketaatan Objek Pajak Orang Pribadi client di PT. Solusindo Berkat Bersama.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dijabarkan diatas, kesimpulannya bahwa,

Tax amnesty secara signifikan tdk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi client PT. Solusindo Berkat Bersama hal ini diperlihatkan dengan nilai signifikan sejumlah  $0,310 > 0,05$ .

Sanksi pajak signifikan tdk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi client PT. Solusindo Berkat Bersama hal ini diperlihatkan dengan nilai signifikan sejumlah  $0,149 > 0,05$ .

Kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi client PT. Solusindo Berkat Bersama hal ini diberikan pembuktiannya dengan nilai signifikan sejumlah  $0,000 > 0,05$ .

Tax amnesty, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan objek pajak orang pribadi client PT. Solusindo Berkat Bersama secara signifikan. Perihal ini diberikan pembuktiannya dengan nilai signifikan dari ketiga variabel independent sejumlah  $0,000 < 0,05$ .

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ari Nutriningrum. (2016). *Pengaruh Peningkatan (Ptkp), Kemudahan Pembuatan (Npwp), Pembebasan Fiskal Bagi Pemilik Npwp, Dan Pelaporan Pph Menggunakan E-Spt/E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 8, 59–74.
- Arum, H. P. (2012). Pekerjaan Bebas ( Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap ). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(2010), 1–8.
- Dwiatmono, S. (2018). *KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ( Studi Empiris pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman ) SKRIPSI Oleh: Nama: Saktiwan Dwiatmono FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. UNDIP.
- Hernawan, E., Kusnawan, A., Andy, Riki, & Lihardi, R. (2019). Implementation of tax consultant monitoring information system to increase client satisfaction with E-CRM. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(8 Special Issue), 2419–2428.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.