

The Influence of Tax Awareness, Rationalization and Tax Service of Fiscus on Tax Payer Compliance (Study of Individual Taxpayers in the North Badung Pratama Tax Office Area)

Pengaruh Kesadaran Pajak, Sikap Rasional, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP pada KPP Pratama Badung Utara)

Ikha Junisia Repenia Radja Ratu¹, Putu Aristya Adi Wasita^{2*}, Rai Gina Artaningrum³

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(* Corresponding Author: ariswasita@undhirabali.ac.id)

Article info

<p>Keywords: <i>Tax Awareness, Rationalization, Tax Service of Fiscus, Tax Compliance</i></p>	<p>Abstract <i>The government relies on tax revenue as the main source of development funds so that taxpayers are expected to have high tax compliance, but the reality shows that most taxpayers do not have compliance. This study is presented at the North Badung Pratama Tax Office. Sampling in this study was carried out by convenience sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression research with data presentation assisted by SPSS version 26. Through the results of the study, it is known that Tax Awareness has a positive effect on taxpayer compliance, Rational Attitude has a positive effect on taxpayer compliance and Fiscus Services have a positive effect on taxpayer compliance. Seeing the research study to improve taxpayer compliance, it is very necessary to pay attention to efforts to increase tax awareness, rational attitudes and fiscus services. These findings indicate that improved tax awareness, supported by a rational attitude and good tax services, will result in higher taxpayer compliance. The practical implication of this research is that the North Badung Pratama Tax Office (KPP Pratama) can improve taxpayer compliance by increasing tax awareness, rational attitudes, and taxpayer compliance. High taxpayer compliance will also ensure state budget revenues in the North Badung region.</i></p>
<p>Kata kunci: Kesadaran Pajak, Sikap Rasional, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Abstrak Pemerintah mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber utama dana pembangunan sehingga wajib pajak diharapkan memiliki kepatuhan pajak yang tinggi namun kenyataan menunjukkan bahwa Sebagian besar wajib pajak tidak memiliki kepatuhan. Studi ini dipaparkan pada KPP Pratama Badung Utara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara convenience sampling dengan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisa data yang dipergunakan yaitu riset regresi linear berganda dengan penyajian data dibantu SPSS versi 26. Melalui hasil studi, diketahui bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Sikap Rasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak serta Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Melihat riset studi tersebut untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sangat perlu</p>

diperhatikan upaya meningkatkan kesadaran pajak, sikap rasional serta pelayanan fiskus. Temuan ini menunjukkan semakin baik kesadaran pajak didukung dengan sikap rasional dan pelayanan fiskus yang baik akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi. Implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu KPP Pratama Badung Utara dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran pajak, sikap rasional dan kepatuhan wajib pajak sehingga jika kepatuhan wajib pajak tinggi maka akan terjamin juga pendapatan APBN di wilayah Badung Utara.

PENDAHULUAN

Penerimaan terbesar negara berasal dari pajak, sehingga pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat strategis. Penerimaan dari pajak mendominasi struktur Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara (APBN). Pemerintah merencanakan pembangunan nasional berupa pembangunan infrastruktur, peningkatan fasilitas pendidikan dan kesehatan, serta perbaikan fasilitas umum. Pembangunan nasional sangat penting, karena dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, selain itu Indonesia merupakan negara berkembang sehingga membutuhkan pembangunan yang berkelanjutan. Menurut Siat (2019) keterbatasan APBN menjadi salah satu kendala dalam melakukan pembangunan nasional, maka dari itu dibutuhkan dana serta kerja sama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Sebelum memahami lebih jauh mengenai ketidakpatuhan pajak di Indonesia, ada baiknya suatu pemahaman awal terlebih dahulu mengenai situasi perpajakan di Indonesia. Singkatnya, Indonesia masih pada permasalahan rendahnya penerimaan perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan tax ratio Indonesia yang saat ini berada pada kisaran 10,7% masih berada di bawah standar negara – negara *ASEAN* dan *Organization on Economic Cooperation and Development (OECD)* (<http://www.kemenkeu.go.id>).

Tetapi usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dirjen pajak ataupun petugas pajak, akan tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari official assessment menjadi *self assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri (Nugraheni, 2017). Maka dari itu kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Tetapi pada akhirnya tidak sesuai dengan yang diharapkan karena masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajaknya atau tingkat kepatuhan masih rendah (Efriyenti, 2019).

Sehubungan dengan upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak, peneliti mengambil lokasi penelitian di daerah Badung Utara, karena menjadi daerah yang mengalami pertumbuhan ekonomi nomor dua tertinggi di Kabupaten Badung dengan tingkat pertumbuhan 23,5 % pada tahun 2019. Hal ini didukung karena adanya pembangunan infrastruktur jalan antar desa hutan yang mulai dilaksanakan tahun 2019 dan berlanjut hingga tahun ini. Agar perekonomian warga desa hutan bisa membaik, akses masyarakat menuju pusat ekonomi lebih lancar sehingga meningkatkan nilai perdagangan. (<http://www.badungnews.com>)

Selain pembangunan di bidang infrastruktur, pertumbuhan ekonomi kabupaten Badung Utara juga didukung bidang peternakan, pertanian serta migas. Secara keseluruhan migaslah yang sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di kabupaten Badung Utara dengan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) berturut – turut selama tiga tahun terakhir mengalami pertumbuhan signifikan. Tahun 2019 sebesar 4.39%, tahun 2020 sebesar 5.36%, dan tahun 2021 sebesar 23.53% (<http://www.suarabadungtrip.com>). Berkaitan dengan rendahnya kepatuhan wajib pajak di Badung Utara secara langsung berpengaruh terhadap rendahnya penerimaan pajak, sehingga dapat dikatakan jika kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak masih rendah

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku wajib pajak untuk memenuhi

semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, dalam hal ini salah satu persoalan umum yang dihadapi oleh pemerintah (Maria,2023). Berdasarkan data yang diperoleh dari data primer mengenai fluktuasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara, dimana kepatuhan wajib pajak beberapa tahun ke belakang masih tergolong rendah, maka dari itu peneliti mengambil variabel yang menjadi faktor rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran pajak, sikap rasional dan pelayanan fiskus.

Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap wajib pajak itu sendiri sehingga penerimaan pajak akan tinggi dan pemerintah memiliki anggaran yang cukup untuk pembangunan nasional (Efriyenti, 2019).

Sikap rasional dalam perpajakan dimana pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan risiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak. Maka jika sikap rasional meningkat pada wajib pajak akan meningkat pula kepatuhan pada kewajiban perpajakannya (Maria, 2017).

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus yang baik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Pemahaman ini sangatlah penting karena bisa membuat para wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan terhadap wajib pajak (Siat, 2019)

Dalam penelitian Susmita dan Upadmi (2019) disebutkan bahwa makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak, oleh sebab itu kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak karena pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2019) berfokus pada pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, dalam penelitian ini ditambahkan satu variabel yaitu pemahaman tentang sikap rasional yang saya ambil dari penelitian Dewi et al. (2021) yang digunakan untuk mengukur kepatuhan para wajib pajak orang pribadi dalam meningkatkan penerimaan pajak.

METODE

Studi ini merupakan sebuah riset kuantitatif yang melibatkan metode survei terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan sudah pernah mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Dalam studi ini, data dikelola dengan menggunakan program IBM SPSS 26 sebagai alat bantu pengolahan data. Studi ini dijalankan pada KPP Pratama Badung Utara. Jumlah wajib pajak yang menjadi subjek dalam studi ini adalah 169.752 wajib pajak dengan kriteria responden terdaftar dan sudah pernah mengisi SPT setelah itu jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin dimana mendapatkan hasil yang digunakan dalam mengisi kuesioner yaitu 100 responden.

Informasi yang dianalisis dalam studi ini adalah data numerik yang berasal dari skala dalam respon kuesioner mengenai dampak kesadaran pajak, sikap rasional dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Data ini dikumpulkan melalui partisipasi sejumlah responden. Data kualitatif yang digunakan dalam studi ini meliputi informasi mengenai KPP Pratama Badung Utara serta kumpulan pertanyaan yang di sertakan dalam kuesioner. Sumber informasi yang dipakai dalam studi ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui distribusi survey mengenai kesadaran pajak, sikap rasional dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara. Deskripsi Gambaran umum KPP Pratama Badung Utara merupakan data

sekunder yang digunakan dalam penyelidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Riset deskriptif dilakukan agar memberikan data melalui karakteristik variable ini melalui angka rata-rata, standar deviasi, maksimal serta minimal. Hasil riset statistik deskriptif bisa dipaparkan pada hasil berikut.

Tabel 1. Riset Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran pajak	100	2.60	6.00	4.22	0.796
Sikap rasional	100	2.75	5.75	4.04	0.627
Pelayanan fiskus	100	2.00	5.80	4.09	0.815
Kepatuhan wajib pajak	100	2.80	6.00	4.27	0.747
Valid N (listwise)	100				

Melalui hasil riset statistik yang tersaji dalam Tabel 1, dipaparkan jika kesadaran pajak mempunyai angka minimal setara 2,60 serta nilai maksimal setara 6,00. Rata-rata nilai kesadaran pajak yaitu 4,22 melalui deviasi standar setara 0,796. Nilai terendah yang dapat dicapai oleh sikap rasional yaitu 2,75, sementara angka tertingginya ialah 5,75. Rata-rata angka sikap rasional yaitu 4,04 melalui deviasi standar setara 0,627. Didapatkan nilai terendah dari pelayanan fiskus adalah 2,00, sementara nilai tertingginya yaitu 5,80. Nilai tengah dari pelayanan fiskus yaitu 4,09 melalui variasi sebesar 0,815. Angka terendah dari kepatuhan wajib pajak yaitu 2,80, sementara angka tertingginya yaitu 6,00. Rata-rata Tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu 4,27 melalui deviasi standar setara 0,747.

Tabel 2. Riset Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	.039	.386	.101	.101	.920
Kesadaran pajak	.157	.074	.167	2.129	.036
Sikap rasional	.318	.094	.267	3.382	.001
Pelayanan fiskus	.181	.074	.197	2.437	.017

Melalui hasil riset di atas dipaparkan sebuah persamaan regresi berganda berikut ini:

$$Y = 0,039 + 0,157X_1 + 0,318X_2 + 0,181 X_3 + e.$$

Tabel 3. Riset Analisis Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.544	2.705

Dari riset yang dipaparkan, bisa disimpulkan angka Adjusted (R²) mencapai angka 0,455. Maka, sebesar 45,5 persen melalui variasi aspek-aspek kesadaran pajak, sikap rasional dan pelayanan fiskus dapat dijelaskan oleh kepatuhan wajib pajak. Sementara bagian lainnya (100-45,5 = 54,5 persen) dijelaskan oleh aspek lain yang tidak termasuk dalam kerangka studi tersebut.

Pembahasan

Kesadaran pajak pada kepatuhan wajib pajak

Hasil riset pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial dicoba dengan melaksanakan uji t dengan menyamakan signifikansi t dengan α (0,05). Besar angka signifikansi kesadaran pajak $0,036 < (0,05)$ dan nilai t hitung $2,129 < t$ tabel $1,669$ berarti penolakan H_0 sehingga H_1 dapat diterima sehingga kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian riset tersebut mempunyai makna jika terus meningkat kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan riset terdahulu yang dilakukan oleh Santi dan Zulaikha (2019); (Jotopurnomo dan Mangonting (2019) menampilkan kalau kesadaran pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Sikap rasional pada kepatuhan wajib pajak

Hasil riset pengaruh sikap rasional terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial dicoba dengan melaksanakan uji t dengan menyamakan signifikansi t dengan α (0,05). Besar angka signifikansi sikap rasional $0,001 < (0,05)$ dan nilai t hitung $3,382 < t$ tabel $1,669$ berarti penolakan H_0 sehingga H_2 dapat diterima sehingga sikap rasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian riset tersebut mempunyai makna jika terus meningkat sikap rasional maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan riset terdahulu yang dilakukan oleh Santi dan Zulaikha (2019); Efriyenti (2019) menunjukkan kalau sikap rasional memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak

Hasil riset pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial dicoba dengan melaksanakan uji t dengan menyamakan signifikansi t dengan α (0,05). Besar angka signifikansi sikap rasional $0,017 < (0,05)$ dan nilai t hitung $2,437 < t$ tabel $1,669$ berarti penolakan H_0 sehingga H_3 dapat diterima sehingga pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian riset tersebut mempunyai makna jika terus meningkatkan pelayanan fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini sejalan dengan riset terdahulu yang dilakukan oleh Santi dan Zulaikha (2019); Dewi et al (2021) menampilkan kalau pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Melalui riset yang sudah dipaparkan di atas diperoleh simpulan berikut ini:

1. Kesadaran pajak berpengaruh secara positif pada kepatuhan wajib pajak. Maka jika bertambah tinggi kesadaran pajak bisa juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Sikap Rasional berpengaruh secara positif pada kepatuhan wajib pajak. Maka jika bertambah tinggi kesadaran pajak bisa juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif pada kepatuhan wajib pajak. Maka jika bertambah tinggi kesadaran pajak bisa juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Efriyenti, D., Erfiani. (2019) Pengaruh Kesadaran Pajak, Sikap Rasional dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bogor). *E- Journal SI Ak Universitas Pendidikan Bogor*, 10(10).
- Dewi, L. R. K., Sulindawati, N. L. G. E., & Sinarwati, N. K. (2021). Pengaruh Sikap Rasional dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja). *E- Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1), 1–11.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 51.
- Santi, A. N., & Zulaikha. (2019). Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wpop di Wilayah Kpp Pratama Semarang). *Universitas Diponegoro*.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 41–48.
- Maria (2017). Pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. *Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Susmita dan Upadmi (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 1–30. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/902/652>