



PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Afifah Muannis Hanifah¹, Anggi Kirana Septiani², Idel Eprianto³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

E-mail: afifahmns30@gmail.com¹, anggikr79@gmail.com²,

idel.eprianto@dsn.ubharajaya.ac.id³

Article History:

Received: 25-06-2023

Revised: 29-06-2023

Accepted: 04-07-2023

Keywords:

Pemahaman

Perpajakan, Sanksi

Pajak, Pelayanan

Fiskus, dan Kepatuhan

Wajib Pajak

Abstract: Ada beberapa faktor yang dapat membantu dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Artikel ini mereview penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus. Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengembangkan hipotesis tentang pengaruh antar variabel untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya. Hasil dari riset literatur ini ialah Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemahaman perpajakan, adanya pengetahuan mengenai sanksi pajak, dan kualitas dari pelayanan fiskus, maka semakin baik pula pelaksanaan dalam kepatuhan wajib pajak tersebut.

© 2023 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang bergantung pada dua sumber utama, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Dengan mengoptimalkan sumber keuangan dalam negeri, negara tidak lagi bergantung pada sumber keuangan luar negeri yang tidak pasti. Salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar adalah pajak, yang merupakan komponen utama dari penerimaan dana dalam negeri. Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang semua totalnya dialokasikan untuk membiayai seluruh pengeluaran dan pembangunan negara.

Setiap tahun, pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak agar mampu memenuhi pembiayaan atas pengeluaran negara secara mandiri dan semaksimal mungkin. Hal ini antara lain dilakukan melalui berbagai upaya sosialisasi dan peningkatan kualitas pelayanan otoritas perpajakan. Seiring bertambahnya penduduk di negara ini, maka jumlah wajib pajak juga meningkat dari tahun ke tahun. Namun, ada fenomena yang terjadi ketika jumlah wajib pajak bertambah dan juga tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Persepsi masyarakat bahwa pajak hanya sebagai pungutan wajib, bukan sebagai partisipasi masyarakat dalam ikut serta

memajukan negara bisa jadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak, karena mereka belum merasa telah melihat manfaat nyata bagi negara dan masyarakat. Padahal pemerintah sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengalokasikan pendapatan dari pajak yang diterima untuk kesejahteraan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, kurangnya pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak. Pemahaman perpajakan menjadi penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kurangnya pemahaman pajak masyarakat menyebabkan masyarakat tidak memahami pajak secara umum sehingga mengakibatkan tidak membayar pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik. Faktor lainnya adalah informasi pajak. Perpajakan adalah suatu keadaan dimana masyarakat mengetahui tentang perpajakan. Informasi pajak yang disimpan secara publik terkait erat dengan kepatuhan pajak. Seorang wajib pajak dengan informasi perpajakan yang baik tidak akan bingung saat membayar pajak.

Kualitas pelayanan fiskus juga secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak jika fiskus melayaninya dengan baik. Ketika fiskus memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan memuaskan, wajib pajak menjadi termotivasi untuk membayar pajaknya dengan lebih patuh. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak juga disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui apa sanksinya jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berbagai cara dan upaya telah dilakukan pemerintah guna membuat masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak, misalnya dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan semua pajak yang menjadi kewajibannya sendiri melalui sistem *self-assessment*. Selain menganut sistem *self-assessment*, Indonesia juga sudah menerapkan sistem *withholding-tax*, yaitu sistem pemungutan pajak yang dilakukan dengan memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak selain negara dan wajib pajak. Namun dalam praktiknya, masih sulit untuk menjalankan sistem pemungutan pajak di Indonesia seperti yang diharapkan. Menurut Sadhans pada Yogatama (2014), tingkat kepatuhan membayar pajak masih tergolong rendah yang dapat ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu (wajib pajak) yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk meninjau literatur kepatuhan wajib pajak yang ada mengenai pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Literatur ini didasarkan pada penelitian sebelumnya dan didukung oleh teori yang ada. Meskipun literatur ini tidak dapat menangani semua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, *literature review* ini hanya mencakup bagian yang dapat diverifikasi dan diperiksa.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

LANDASAN TEORI

Pemahaman Perpajakan (Variabel X1)

Pemahaman perpajakan merupakan sebuah proses, cara, perbuatan pemahaman atau memahami peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak resmi (Desi *et al*, 2019).

Menurut (Rizki & Bani, 2018), tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pemungut pajak maupun wajib pajak sebagai penyetor pajak.

Dimensi atau indikator dari pemahaman perpajakan, yaitu:

- 1) Mempunyai pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- 2) Mempunyai pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- 3) Mempunyai pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Pemahaman Perpajakan sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, di antaranya adalah (Pipit Annisa Fitria & Edy Supriyono, 2019), (Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhann, & Fadila Cahyani Putri, 2019), dan (Aglita Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Sanksi Pajak (Variabel X2)

Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang adalah rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang harus tidak dilakukan.

Sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Untuk mencegah wajib pajak melanggar Undang-Undang Perpajakan diperlukan adanya penerapan sanksi perpajakan dilakukan, apabila terdapat wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban pajak maka dapat dikenakan sanksi pajak yang berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Sanksi perpajakan memiliki tujuan utama yaitu untuk mendorong kepatuhan dan pembayaran pajak. Denda yang akan dikenakan wajib pajak jika mereka lalai dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak dimaksudkan untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan yang telah ditentukan (Mardiasmo, 2018).

Dimensi atau indikator dari sanksi pajak, yaitu:

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

Sanksi Pajak sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, di antaranya adalah (Indah & Nazmel Nazir, 2023), (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022), dan (Indrianti et al., 2022).

Pelayanan Fiskus (Variabel X3)

Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam menampilkan pelayanan dengan kualitas terbaik pada pembayar pajak untuk menentukan apakah pembayar pajak mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak atau tidak. Pada bidang Perpajakan, administrasi Perpajakan, dan hukum Perpajakan, syarat menjadi fiskus diperlukan memiliki kompetensi berupa keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman.

Menurut Hidayatulloh (2013) Adanya pelayanan fiskus atau pelayanan pegawai pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif pada pegawai pajak. Hal ini dapat dilihat pada rendahnya pelayanan kepada wajib pajak. Wajib pajak masih merasa terdapat kendala dalam pelayanan yang petugas pajak berikan misalnya petugas yang kurang ramah, proses menunggu yang lama, kantor dan layanan kurang nyaman sehingga menimbulkan keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan dan berakibat pada peningkatan ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dimensi atau indikator dari pelayanan fiskus, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*)
- 2) Jaminan (*assurance*)
- 3) Responsif (*responsiveness*)
- 4) Empati (*empathy*)
- 5) Berwujud (*tangibles*)

Pelayanan Fiskus sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, di antaranya adalah (Indah & Nazmel Nazir, 2023), (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022), dan (Indrianti et al., 2022).

Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Y)

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Pohan, 2014).

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan kepatuhan sebagai sikap tunduk atau patuh pada ajaran atau suatu aturan (2018). Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai sikap ketaatan, tunduk, dan patuh dalam melaksanakan ketentuan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang taat dan memenuhi kewajiban serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dikatakan wajib pajak yang patuh.

Pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin pada situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, kemudian mengisi formulir SPT pajak dengan lengkap dan jelas, serta menghitung dan melaporkan jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang yang sesuai dan tepat pada waktunya dapat dikatakan sebagai kepatuhan wajib pajak (Rizki & Bani, 2018).

Dimensi atau indikator dari kepatuhan wajib pajak, yaitu:

- 1) Melaporkan SPT secara berkala dan tertib
- 2) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- 3) Melakukan pembayaran sesuai jadwal waktu yang ditetapkan dalam undang-undang

4) Transparan melaporkan objek pajaknya.

Kepatuhan Wajib Pajak sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, di antaranya adalah (Pipit Annisa Fitria & Edy Supriyono, 2019), (Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhann, & Fadila Cahyani Putri, 2019), dan (Aglista Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Tabel 1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Indah, Nazmel Nazir (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2	Romasi Lumban Gaol, Frederika Heleniwati Sarumaha (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Wajib Pajak, dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3	Henny Indriati, Sri Laksmi Pardanawati, dan Wikan Budi Utami (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4	Aglista Ramadhanty, Zulaikha (2020)	Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Sistem	Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh, sedangkan Sistem Transparansi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

		Transparansi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak		
5	Rizki Indrawan, Bani Binekas (2018)	Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhann, dan Fadila Cahyani Putri (2019)	Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Preferensi Risiko Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Preferensi Risiko Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
7	Siti Khodijah, Harry Barli, dan Wiwit Irawati (2021)	Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh positif, sedangkan Tarif Pajak dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Tarif Pajak dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	Ni Luh Putu Lia Apriliani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan Putu Ayu Meidha Suwandewi (2023)	Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan, Tingkat Pendapatan, berpengaruh positif sedangkan Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengetahuan, Tingkat Pendapatan, berpengaruh, sedangkan Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
9	Farisya Ristanti,	Pengaruh Penerapan Pajak UMKM,	Sanksi Perpajakan berpengaruh	Pengaruh Penerapan Pajak UMKM,

	Uswatun Khasanah, Cris Kuntadi (2022)	Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
--	---------------------------------------	--	--------------------------------	---

METODE PENELITIAN

Metode penelitian artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian literatur (*literature review*). Meneliti teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku dan jurnal online yang bersumber dari *Mendeley*, *Google Scholar*, dan sumber media online lainnya.

Populasi yang digunakan adalah seluruh literatur yang pernah dilakukan di bidang budaya organisasi, moralitas individu, dan pengendalian internal, dalam pencegahan kecurangan.

Pemilihan sampel dilakukan dalam empat langkah, yang pertama dengan mengamati dan menganalisis berbagai informasi yang terkait dengan penelitian. Kedua, mengumpulkan beberapa literatur yang relevan dan sesuai dengan topik penelitian berupa jurnal ilmiah, makalah penelitian, serta informasi pendukung lainnya. Ketiga, mengidentifikasi berbagai variabel yang relevan dengan topik penelitian. Terakhir, yaitu membangun kerangka kerja dengan menggunakan variabel dari penelitian terdahulu dan teori yang terkait lainnya. Tahapan ini dimaksudkan agar terbentuk kerangka pengetahuan dan informasi yang lebih relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini adalah:

1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman tentang perpajakan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman tentang perpajakan merupakan salah satu faktor internal yang melekat pada diri wajib pajak. Para wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang perpajakan ini dapat berbeda-beda. Hal ini dapat dilatar belakangi oleh pendidikan, sosialisasi, pengalaman, dan komunikasi, sehingga terjadi berbagai variasi kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi dan memahami peraturan perpajakan yang ada. Wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan semakin baik, mereka tahu sanksi yang akan didapatkan jika tidak menjalankan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik.

(Aglista & Zulaikha, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan menunjukkan hasil bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizki & Bani, 2018) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang sejalan juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Desi *et al*, 2019) yang menunjukkan hasil bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut teori atribusi Kelly (1972), perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Penentuan eksternal maupun internal ditentukan oleh tiga hal berikut yaitu: kekhasan, konsensus, dan konsistensi. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Hubungan teori atribusi dengan sanksi pajak yaitu jika adanya sanksi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan adanya pengaruh perilaku yang disebabkan oleh situasi dan lingkungan (Fatmawati & Adi, 2022). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat yang mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk merugikan wajib pajak maupun menguntungkan petugas pajak atau negara, tetapi agar wajib pajak taat akan peraturan pajak. Sehingga mampu menimbulkan pengelolaan dari sikap serta tindakan sebagai wajib pajak, di mana pengelolaan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kuntadi, 2017)

(Indah, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, memperoleh hasil penelitian ini dimana variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan semakin tinggi sanksi perpajakan yang diterapkan sesuai dengan peraturan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Ndah & Indah, 2023) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

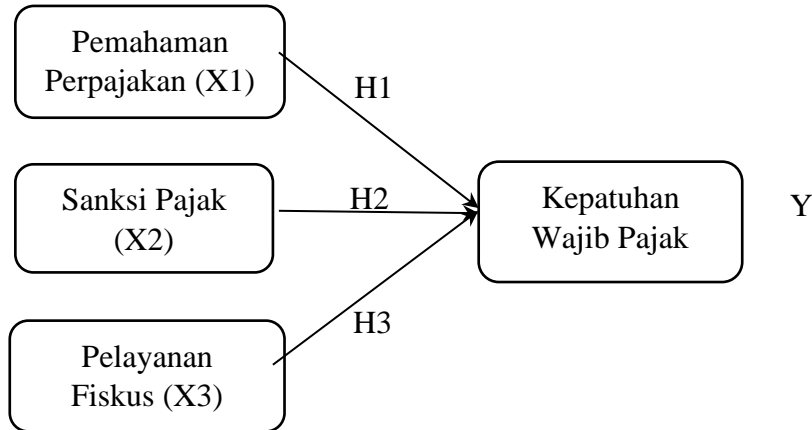
Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan peningkatan pelayanan fiskus dibidang perpajakan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

(Indrianti et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara positif. Hal ini berarti semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Teori atribusi digunakan untuk memahami penyebab perilaku individu dalam membentuk suatu kesan. Dalam hal ini, pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara petugas dengan wajib pajak saat memberikan sosialisasi pajak-lah yang kemudian akan memunculkan suatu kesan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022) dan (Indrianti et al., 2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka diperoleh kerangka berpikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

H1: Hubungan positif antara Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2: Hubungan positif antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3: Hubungan positif antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya, di antaranya adalah:

- a) Sistem Transparansi Perpajakan: (Aglista & Zulaikha, 2020).
- b) Kesadaran Wajib Pajak: (Aglista & Zulaikha, 2020).
- c) Persepsi Tarif Pajak: (Pipit & Edy, 2019).
- d) Keadilan Perpajakan: (Pipit & Edy, 2019).
- e) Pengetahuan Perpajakan: (Rizki & Bani, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

1. Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, selain dari Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak selain yang variabel yang diteliti pada artikel ini. Faktor lain tersebut seperti Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Tarif Pajak, Keadilan Perpajakan dan Pengetahuan Pajak.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47-54.
- [2] Helen, N. M. B. P. (2023). Analisis Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Gender Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8(1), 56–65.
- [3] Indah, N. N. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Lingkungan Wajib Pajak Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Serpong. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1679–1688.
- [4] Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(3), 419-428.
- [5] Indrianti, H., Pardanawati, S. L., & Utami, W. B. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1), 1–9.
- [6] Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183-195.
- [7] Lumban Gaol, R., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 134–140.
- [8] Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*.
- [9] Ni Luh Putu Lia Apriliani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, P. A. M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus , Pengetahuan , Sosialisasi , Ketegasan Sanksi Perpajakan , Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 5(1), 75–87.
- [10] Pohan, C. A. (2014). *Pembahasan komprehensif pengantar perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [11] Ramadhanty, A., & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4).
- [12] Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391.
- [13] Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, F. C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Preferensi Risiko Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 98-102.