



Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut

Muslim Al Kautsar¹; Marti Dewi Ungkari²; Lita Marsela³

¹ Universitas Garut

muslimalkausar@uniga.ac.id

² Universitas Garut

m.ungkari@fekon.uniga.ac.id

³ Universitas Garut

24022118017@fekon.uniga.ac.id

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian yaitu untuk mengetahui berapa tingginya pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wp op selama masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut. Metode yang dipakai dalam penelitian yaitu metode analisis deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian pengumpulan data, yaitu penelitian kepustakaan, lapangan (kuesioner) dan studi internet. Populasi yang dipakai dalam penelitian yaitu terdiri dari wp op kabupaten garut dengan jumlah sampel sebanyak 100 wp. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif & analisis regresi linear berganda, dan juga program pengolahan data yang dipakai yaitu SPSS Versi 26. Hasil dalam penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan di kabupaten garut sudah cukup baik dan baik untuk kualitas pelayanan perpajakan. Selain itu, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi 27,9% kepatuhan wp op selama wabah covid-19 di kabupaten garut, sedangkan 72,1% dipengaruhi oleh factor lain tercakup pada penelitian ini.

Kata kunci: Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstract

The purpose of this research is to find out how high the effect of tax sanctions and the quality of tax services is on WP OP compliance during the Covid-19 pandemic in Garut Regency. The method used in this research is a quantitative descriptive analysis method. In data collection research, namely library research, field (questionnaire) and internet studies. The population used in the study consisted of the wp op of garut district with a total sample of 100 wp. The data analysis technique used was descriptive analysis & multiple linear regression analysis, as well as a data processing program that used, namely SPSS Version 26. The results of the research that has been conducted show that tax sanctions in Garut district are quite good and good for the quality of tax services. In addition, tax sanctions and the quality of tax services affect 27.9% of wp op compliance during the covid-19

outbreak 19 in Garut district, while 72.1% were influenced by other factors included in this research.

Keywords: *Tax Sanctions, Quality of Tax Services and Compliance with Individual Taxpayers.*

1 Pendahuluan

Ketika virus corona melanda beberapa negara termasuk Indonesia, yang mengakibatkan dampak negatif yang akan menciptakan perekonomian dunia nir tidak stabil, sebagai akibatnya mengancam sektor perpajakan pada semua global (Widyasari & Nataherwin, 2020). Akibatnya ada beberapa persoalan yang timbul dan mempengaruhi segala bidang, termasuk sektor industri & sektor ekonomi, dengan munculnya dampak dari pandemi corona atau Covid-19 yang akan mengakibatkan pendapatan suatu negara mengalami ketidak stabilan atau penurunan, sebagai akibatnya akan menyebabkan mutasi pajak yang nantinya akan membuat mutasi pajak yang signifikan. Hal ini mengakibatkan pemerintah lebih memperhatikan pendapatan suatu negara atau pengeluaran suatu negara, terutama yang berkaitan dengan menggunakan pemungutan pajak (Ismunawan, 2022). Akan tetapi, sampai sekarang tingkat kepatuhan dan juga kinerja orang pribadi masih belum sampai tujuan sesuai dengan yang diharapkan/ekspektasi. Tingkat konsistensi individu warga negara, pada saat masa pandemi corona terjadinya penurunan setiap tahunnya. Sehingga dianggap menjadi penyebab merosotnya ketidak stabilan warga negara (Sonjaya, 2020). Sehingga kegiatan/peristiwa yang dilakukan akan mengakibatkan penurunan dan merusak kemampuan suatu negara untuk membayar utangnya (Rahayu, 2010).

tarif pelunasan biaya merupakan salah satu syarat bagi orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam menyelesaikan biaya sangatlah kurang sehingga mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Tabel berikut berisi informasi tentang tingkat kepatuhan wp op selama wabah covid-19 di Kabupaten Garut dari tahun 2019 hingga 2021, antara lain:

Tabel 1: Tingkat Kepatuhan WP OP Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut Tahun 2019-2021

| No | Tahun | Jumlah WP OP Terdaftar | WP OP Menyampaikan SPT% Wajib Pajak | Tingkat Kepatuhan |
|----|-------|------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2019 | 240.348 | 109.174 | 45% |
| 2 | 2020 | 154.165 | 133.411 | 86% |
| 3 | 2021 | 178.943 | 108.051 | 60% |

Sumber: KPP Pratama Kabupaten Garut

Pada tabel yang disajikan di atas, bisa diketahui wp op di kabupaten garut, terjadinya fluktuasi pada tahun 2019 hingga tahun 2021. Wajib pajak aktif tahun 2019 sebanyak 240.348 orang, turun dari tahun 2020 sebanyak 154.165 orang, penurunan yang terjadi yaitu sebesar 86.183 namun terjadi peningkatan pada tingkat kepatuhan pada tahun 2019 sebanyak 45 persen menjadi 86 persen pada tahun 2020 peningkatan yang terjadi sebanyak 41 persen. Namun pada thn 2021 terjadi peningkatan wp op sebesar 178.943 namun terjadi penurunan pada tingkat kepatuhan pada tahun 2021 sebesar 60 persen penurunan yang terjadi sebanyak 26 persen. Yang artinya bahwa tingkat kepatuhan wp op pada tahun 2019 lebih kecil dibandingkan pada tahun berikutnya. Pasalnya, masih ada beberapa wajib perpajakan yang belum menyampaikan SPT Pajak ke KPP Pratama Kabupaten Garut.

Sejumlah faktor dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wp op faktor utama yaitu sanksi perpajakan, yaitu hukuman pestimistis (negatif) yang diberikan pada individu yang mengabaikan aturan perundang-undangan perpajakan. Peraturan yang ditetapkan untuk meningkatkan konsistensi warga (Akbar et al., 2019). Faktor kedua adalah kualitas pelayanan pajak ditengah adanya wabah pandemi pelayanan perpajakan akan terus maju, tapi layanan akan dilakukan secara online (Sonjaya, 2020). Penjelasan ini sesuai yang dikemukakan oleh Siamena et al., (2017), Pranata & Setiawan (2015) Sanksi pajak & kualitas layanan perpajakan memberikan pengaruh positif & signifikan terhadap kepatuhan wp op”.

2 Tinjauan Pustaka

2.1 Sanksi Pajak

Mardiasmo (2011:59) bahwa: “Sanksi pajak adalah pembayaran ganti rugi yang terhutang kepada pemerintah dalam pembayaran berupa denda bunga karena tidak mematuhi semua peraturan perundang-undang perpajakan”.

2.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Chandra, F.T (2016) bahwa: “Kualitas pelayanan pajak adalah sebuah kemampuan yang harus ditingkatkan untuk memenuhi semua harapan pelanggan, pelanggan merupakan kunci utama untuk menaikkan tingkat pelayanan”.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rahayu (2010:137) bahwa: “Kepatuhan wajib perpajakan merupakan sistem penilaian sendiri, atau sistem pajak yang memungkinkan wp dan memenuhi setiap hak dan kewajiban dalam perpajakan yang berkaitan dgn perpajakan, didasarkan kepada kepatuhan wp dengan sukarela, dimana wp bertugas mematuhi tanggung jawab perpajakannya sendiri, serta melaporkan & membayar perpajakan dengan benar dan tepat waktu”.

2.4 Kerangka Pemikiran

Salah satu permasalahan yang menghambat pengumpulan pajak yaitu tidak adanya perhatian publik dalam menyelesaikan semua tuntutan secara tepat waktu dan kurangnya kepercayaan masyarakat sehingga menimbulkan kurangnya tingkat kepatuhan yang dimiliki wajib pajak merupakan ketersediaan dalam membayar perpajakan untuk melakukan penilaian Rahayu (2010).

Mardismo (2011:59) Sanksi perpajakan merupakan kompensasi pemerintah atas kerusakan yang terhutang kepada pembayar pajak berupa denda bunga karena tidak mematuhi semua peraturan perundang-undangan perpajakan”. Sanksi administratif dan pidana merupakan jenis sanksi yang berbeda. Denda administrasi dan denda terkait dengan administrasi, yang dikirimkan kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo, karena lalai melakukan kewajibannya. Sanksi yang sudah dikeluarkan untuk wajib pajak yang sudah melebihi jatuh tempo membayar dalam mengukur sanksi. Sanksi administratif dengan indicator interest, penalties and increases. Sanksi pidana dengan indikator criminal fines, imprisonment, imprisonment.

Chandra, F.T (2016) Kualitas pelayanan pajak adalah sebuah kemampuan yang harus ditingkatkan untuk memenuhi semua harapan pelanggan, pelanggan merupakan kunci utama untuk meningkatkan tingkat pelayanan. Berikut ini adalah bentuk kualitas pelayanan tersebut yaitu Reabiliti, Daya tangkap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik, diberikan costumer pada pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan atau pelaksanaan layanan tersebut dapat berdampak kepada konsistensi wajib pajak secara perorangan ditengah krisis Covid-19.

Sesuai dengan kajian pustaka, penelitian terdahulu serta kerangka peneliti sudah digambarkan diatas, maka pada saat itu peneliti mampu menarik hipotesis penelitian yaitu:

- H₁: Sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut.
- H₂: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut.
- H₃: Sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut.

3 Metode Penelitian

Analisis deskriptif kuantitatif digunakan sebagai metodologi utamanya dalam penelitian ini. Dalam penelitian, digunakan variabel independen merupakan sanksi pajak (X_1) kualitas pelayanan pajak (X_2). Meskipun pada variabel terkait yaitu kepatuhan wp op (Y). Jenis data dalam penelitian yaitu data kuantitatif. Data primer maupun informasi sekunder digunakan untuk melengkapi sumber data dalam penelitian. Berikut merupakan metode saat mengimpulkan data, yang sudah diterapkan dalam penelitian ini yaitu: Penelitian kepustakaan, Penelitian lapangan dan studi internet. Populasi pada penelitian merupakan warga negara di kabupaten garut adanya data terbaru yaitu 178.943 wajib pajak. Sehingga jumlah data yang dipakai untuk penelitian adalah 100 wajib perpajakan yang sudah terdata KPP Pratama Kabupaten Garut. Uji validitas dan reliabilitas harus dilakukan untuk mengetahui kualitas dari setiap data yang diberikan. Untuk mengukur apakah survey tersebut valid atau tidaknya suatu kuesioner adalah jika $r = 0,195$. Sedangkan uji realibilitas dikatakan realible/handal jika pada nilai *Cronbach Alpha* lebih tinggi dari 0,6 (nilai standar) seperti yang dikemukakan oleh Ghozali (2016:47) Uji asumsi klasik dipergunakan memeriksa apa kapasitas suatu medel relaps, sehingga penting untuk dilengkapi penilaian dengan memakai uji normalitas, uji heteroskedasititas & uji multkolinearitas yang dibantu oleh software SPSS Versi 26. Metode analisis yang dipakai untuk melakukan sebuah penelitian yaitu: analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda & pengujian koefisien determinasi (R^2). Secara umum, analisis regresi linear yang dikembangkan oleh Zahrani (2021).

Perhitungan dengan menggunakan software SPSS Versi 26, analisis dilakukan dengan memakai metode statistik. Sumber dalam hipotesis adalah:

1. Uji Persial
2. Uji Simultan
3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut

Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak (X_1) terhadap kepatuhan wp op t_{Hitung} 4.347 berarti $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ ($4.347 > 1.661$) maka H_0 ditolak H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wp op dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sehingga, menunjukkan bahwa kepatuhan wp op meningkat seiring dengan semakin beratnya sanksi perpajakan. Besar atau kecilnya. Pada tingkat kepatuhan wp akan ditentukan oleh sanksi perpajakan yang disebutkan oleh responden.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Roman Lumban Gaol & Freserika Heleniwati Sarumaha (2022) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wp. Sanksi pajak digunakan untuk memberi hukuman kepada setiap wp yang melanggar peraturan perpajakan yang ada.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut

Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap kepatuhan wp orang pribadi sama atau lebih dari t_{Tabel} ($2,259 > 1,661$). Artinya, menunjukkan bahwa kepatuhan wp op di pengaruhi oleh kualitas layanan perpajakan. Hal ini, menunjukkan bahwa petugas KPP Pratama melayani wajib pajak dengan sangat baik, sehingga membuat mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang sudah ditawarkan dan mendorong wp untuk memenuhi semua kewajibannya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan (2015) Kualitas layanan pajak memberikan pengaruh kepada kepatuhan wp. Kualitas layanan yang bagus dapat dijadikan modal utama sehingga dapat menarik wp. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wp.

Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Garut

Hasil uji F menunjukkan F_{Hitung} sebesar 18.811, dengan taraf signifikan 0,000 dalam penelitian yang sudah digunakan F_{Tabel} ($k;n-k$) dan F_{Tabel} (2;9) dengan taraf signifikan 5%, sehingga secara keseluruhan F_{Tabel} sebesar 3,090. Hasilnya jelas menunjukkan bahwa $F_{Hitung} > F_{Tabel}$. $Alpha$ (0,000 dan $< 0,05$). Sanksi Pajak & Kualitas layanan Pajak secara bersama² akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wp op selama wabah covid-19 di kabupaten garut, karena nilai signifikannya kurang (dibawah) 0,05.

Kemudian besarnya Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0.265 atau 26.6% (pada tabel 4.37). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama² variabel bebas (Sanksi Perpajakan & Kualitas Pelayanan Pajak) memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wp op selama masa pandemi covid 19 di kabupaten garut yaitu sebesar 26,5% & sisanya sebesar 73,5% yang dipengaruhi pada variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Roman Lumban Gaol & Freserika Heleniwati Sarumaha (2022) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wp. Sanksi pajak digunakan untuk memberi hukuman kepada setiap wp yang melanggar peraturan perpajakan yang ada.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan (2015) Kualitas layanan pajak memberikan pengaruh kepada kepatuhan wp. Kualitas layanan yang bagus

dapat dijadikan modal utama sehingga dapat menarik wp. Sehingga semakin tinggi kualitas layanan perpajakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wp.

5 Simpulan dan Saran

Berdasarkan pada hasil kajian dan pembahasan, di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan WP OP Selama Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Garut. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan WP OP Selama Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Garut. Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan WP OP Selama Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Garut.

Sehingga saran yang dapat diberikan yaitu petugas perpajakan harus lebih mengamati kualitas pelayanan pajak yang diberikan pada WP OP agar membuat mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang sudah ditawarkan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi semua kewajibannya. Petugas perpajakan harus lebih aktif untuk memberikan setiap informasi kepada wajib perpajakan sehingga wp mengetahui kapan mereka harus membayar perpajakan agar terhindar dari sanksi perpajakan. Untuk peneliti berikutnya disarankan menambah atau mencari variabel yang berbeda agar dapat di generalisasikan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Akbar, M. A., Sebrina, N., & Taqwa, S. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Millenial Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(1), 306–319. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i1.76>
- Chandra, F. T. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Lima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismunawan, S. T. (2022). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4025–4036.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Muhlimah, S., Kautsar, M. A., & Nurlela, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Penerimaan pajak daerah dengan meningkatkan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Penerimaan pajak daerah dengan meningkatkan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/10166>
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.

- Sarumaha, R. L. G. & F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Https://Medium.Com/*, 8(1), 134–140. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Sondjaya, E. S. V. P. Y. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 1(2), 85–95.
- Widyasari, S. D., & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.