

# PENGARUH PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SINGARAJA

**Putu Anik Widiastini**

I Putu Gede Diatmika

Jurusan Akuntansi Program Diploma III

Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha

[Anikgex57@yahoo.com](mailto:Anikgex57@yahoo.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Singaraja. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan perhitungan Key Performance Indicator Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan, dimana hasilnya didapat dari perhitungan SPT Tahunan Orang Pribadi/Badan dibagi dengan WP Orang Pribadi/Badan yang Terdaftar. Hasil yang didapat untuk perhitungan Tingkat Kepatuhan untuk setiap tahunnya dari tahun 2012 sampai 2015 mengalami kenaikan yang stabil namun di tahun 2016 mengalami penurunan.

**Kata-Kata Kunci** : Pelayanan, Pemeriksaan, Sanksi Pajak, Key Performance indicator SPT Pajak Penghasilan

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service, inspection, and tax penalties on taxpayer compliance rate on STO Singaraja. Data collection techniques using methods Interview and documentation. The data used is the data qualitative data and quantitative data. Based on the analysis using the calculation of Key Performance Indicators Submission of income tax returns, where the result obtained from the calculation of the Annual Tax Return Individual/Agency is divided by WP Personal/Registered Agency. The results obtained for the calculation of the level of compliance for each year from 2012 to 2015 increase is stable, but in 2016 has decreased.*

**Keywords** : Services , Auditing, Tax Penalties , Key Performance Indicator Income Tax returns

## 1. Pendahuluan

Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Menurut Charles E. McLure, pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di

atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu Direktorat Jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Dengan pengertian Pajak diatas maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang menjadi kewajiban yang dikenakan kepada wajib pajak yang dapat dipaksakan sesuai undang-undang yang berlaku. Namun ada tindakan-tindakan yang dilakukan pihak wajib pajak seperti penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Dengan adanya penolakan untuk membayar, penghindaran atau perlawanan pastinya sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Kondisi seperti ini bisa menjadi faktor yang mendorong orang pribadi maupun badan usaha untuk melakukan

tindakan penghindaran pajak atau bisa melakukan penggelapan pajak. Dimana hal-hal tersebut merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan. Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dimaksudkan sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Agar suatu sistem perpajakan efektif, mayoritas wajib pajak harus patuh terhadapnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada WP, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri WP yaitu: tingkat pengalaman, pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim,2007) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito,1999). Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Selain itu pelayanan yang baik terhadap WP, perlu juga penegasan aturan-aturan atau sanksi yang harus ditegaskan agar nantinya bila ada WP yang melakukan pelanggaran hukum akan merasakan efek jera karena hukum atau UU. Perpajakan yang berlaku diberikan dengan tegas.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berbeda yang harus dilakukan untuk membuat tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana cara ini dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada Wajib Pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Provinsi Bali yang bertugas melayani administrasi perpajakan di wilayah Kabupaten Buleleng. Kabupaten Buleleng merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Bali dengan Ibu Kota Singaraja, terletak di belahan utara Pulau Bali.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, merupakan salah satu unit Eselon III dari Direktorat Jenderal Pajak. Tugas utama dari KPP Pratama Singaraja adalah untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak di wilayah

Kabupaten Buleleng. Hal ini dilakukan dalam rangka kegiatan intensifikasi maupun ekstensifikasi. Semua kegiatan yang dilakukan oleh KPP Pratama Singaraja harus sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang ada. Pelayanan di KPP Pratama Singaraja terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan Wajib Pajak, dimana kedepannya setiap tahunnya diharapkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Waj Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja”.

Maka dari itu, dalam rangka Untuk Mengetahui Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari Pengaruh pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Wajib Pajak

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : “ Bagaimana Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja ? “

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi. Dari proses observasi ditetapkan rumusan masalah lalu untuk menjawabnya dibuat suatu kajian teori yang sesuai dengan masalah yang diangkat. Langkah selanjutnya dilakan pengumpulan data berupa dokumentasi dan wawancara. Dari hasil pengumpulan data tersebut akan diperoleh dua jenis data yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Dari data-data inilah yang selanjutnya akan diolah dengan menggunakan tehknik analisis kuantitatif dan kualitatif. Dimana tehknik analisis kuantatif yang dilakukan dengan menghitung data yang di dapat di KPP Pratama Singaraja berupa Data Wajib Pajak terdaftar, Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT, dan Realisasi SPT dimana ketiga data ini digunakan untuk mencari tingkat kepatuhan wajib pajak menggunakan Tata Cara Perhitungan Key Performance Indicator Penyampaian Surat pemberitahuan Pajak Penghasilan. Jadi, dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Adapun hasil penelitian yang didapat dimana yang pertama dari hambatan yang ada pada KPP Pratama Singaraja, hambatannya berupa : Kurangnya sosialisasi, Penyalahgunaan dana proyek, Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelyanan publik. Selain itu pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan WP yaitu berupa pelayanan dengan melakukan : Layanan sms gateway, Memastikan ketepatan waktu dalam penyelesaian permohonan Wajib Pajak, Meningkatkan fasilitas kantor, Meletakkan baner-baner terkait dengan program-program baru yang ditujukan ke Wajib Pajak, melakukan sosialisasi , melaksanakan kelas pajak.

Dari segi pemeriksaan yang dilakukan, dimana ada 6 pemeriksaan yang dilakukan pihak KPP Pratama Singaraja yaitu : Pemeriksaan rutin, Pemeriksaan kriteria seleksi, Pemeriksaan khusus, Pemeriksaan wajib pajak lokasi, Pemeriksaan tahun berjalan, Pemeriksaan bukti permulaan. Untuk segi sanksi ada 2 jenis sanksi yang ada yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Untuk Sanksi Administrasi ada 3 bentuk diantaranya dalam bentuk denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan Sanksi Pidana dalam bentuk Sanksi pidana, Pidanann kurungan, Pidana penjara. Dan untuk hasil penelitian dimana hasil penjumlahan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang didapat dengan menggunakan perhitungan Key Performance Indicator Penyampaian SPT Pajak Penghasilan yaitu diambil dari tahun 2012 sebesar 0,63, Tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 0,67. Di tahun 2014 Tingkat kepatuhannya tetap yaitu sebesar 0,67. Di tahun 2015 mengalami kenaikan lagi menjadi 0,68. Namun di tahun 2016 mengalami penurunan yang cukup jauh yaitu sebesar 0,48.

#### 4. Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Dari hasil Data Kepatuhan pada KPP Pratama Singaraja pada tahun 2012-2016 yang penulis dapatkan datanya dari KPP Pratama Singaraja dimana hasil dari cara perhitungan Tingkat Kepatuhan yang menggunakan Key Performance Indicator Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan. Dimana dari tahun 2012-2015 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Untuk tahun 2012 Tingkat Kepatuhannya sebesar 0,63, Tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 0,67. Di tahun 2014 Tingkat kepatuhannya tetap yaitu sebesar 0,67. Di tahun 2015 mengalami kenaikan lagi menjadi 0,68. Namun di tahun 2016 mengalami penurunan yang cukup jauh yaitu sebesar 0,48. Untuk sarannya berdasarkan hasil simpulan dan hasil data sebelumnya, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Singaraja yang diambil data kepatuhannya pada tahun 2012-2016 mengalami kenaikan dan penurunan, dimana ada tahun yang jumlah realisasi SPT jauh dari data WP yang terdaftar Wajib SPT dan berdampak pada tingkat kepatuhan yang jumlah tidak stabil. Jadi, dari data atau hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dimana penulis mengambil 3 hal yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan WP Di KPP Pratama Singaraja yaitu dari segi Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak masih mengalami tingkat kepatuhan yang tidak stabil. Dimana diharapkan lagi agar memperbaharui atau meinovasikan hal-hal yang harus dilakukan agar nantinya mapu mempengaruhi Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajak tiap tahun mengalami kenaikan. Untuk penelitiannya selanjutnya karena keterbatasan faktor-faktor penelitian yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Singaraja hanya menggunakan 3 Faktor. Untuk penelitian selanjutnya dapat mempergunakan variabel-variabel lain atau meningkatkan kembali faktor atau hal-hal yang sudah dilakukan yang mungkin dapat berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan WP Di KPP Pratama Singaraja, dan juga untuk penegakan hukum di bidang perpajakan sangat perlu diberlakukan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku agar nantinya Wajib Pajak sadar akan kewajiban yang seharusnya dilakukan dan juga Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran mendapat efek jera. Dengan adanya penambahan variabel lain atau memperbaharui 3 faktor ini diharapkan mungkin bisa meningkatkan Tingkat Kepatuhan tiap-tiap tahunnya selalu mengalami kenaikan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik). Diakses pada tanggal 03 April 2016.
- <http://www.pajak.go.id/content/pemeriksaan-pajak>. Diakses pada tanggal 03 April 2016.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor\\_Pelayanan\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pelayanan_Pajak). Diakses pada tanggal 03 April 2016.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat : Jakarta
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Perpustakaan Nasional. Yogyakarta.
- Sukrisno, Agoes dan Trisnawati, Estralita. 2013. *Akuntansi Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.
- Sopnar Lumbantoruan. 2002. *Akuntansi pajak*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia Jakarta
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor -18/PJ.22/2006. Perihal Tata Cara Perhitungan Masing-Masing Key Performance Indicator (KPI). tkb-djp/tbk/(Tax Knowledge Base DJP). Diakses pada tanggal 15 Maret 2016.
- Waluyo. 2014. *Akuntansi Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.