

PENGARUH SIKAP, LINGKUNGAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di KPP Pratama Sukoharjo)

MAHENDRA BAYUSATA

Universitas Islam Batik, Jalan Agus Salim Nomor 10 Laweyan, Surakarta, Indonesia
bayusatam@gmail.com

Received: July 14, 2021; Revised: September 5, 2021; Accepted: October 31, 2021

Abstract: The aim of this study was to determine the effect of Attitude, Environment, and Tax Awareness on Tax Compliance at Sukoharjo Tax office. Population on this study were All Registered Taxpayers at Sukoharjo Tax office. The study was conducted during 2021. Sampling used random selection, especially for taxpayers who have a large tax risk or potential, number of samples determined was 10 registered taxpayers at Sukoharjo Tax Office until 2021. The Data source in this study used to primary data obtained from The informants by means of interviews and observations and secondary data, collected via documents and evidence from Sukoharjo Tax Office. The data analysis technique used qualitative descriptive analysis research method with The Constant Comparison Method. The results of this study indicate lest The taxpayer's attitude, the environment of taxpayers, and the awareness of the taxpayers at Sukoharjo tax office have an effect on tax compliance in addition to other factors such as: the condition of the state Tax Administration System, Services for Taxpayers, Tax Law Implementation, Tax Audit, and Tax Rate. Although not all taxpayers feel the effect.

Keywords: Attitude, environment, awareness, tax compliance, quality of tax services

Abstrak: Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sikap/*attitude*, lingkungan, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. Penelitian dilakukan selama tahun 2021. Pengambilan Sempel menggunakan pemilihan acak khusus wajib pajak yang mempunyai risiko atau potensi pajak besar, jumlah sampel yang ditentukan yaitu 10 Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo hingga Tahun 2021. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh dari para informan melalui wawancara dan observasi dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui dokumen dan bukti-bukti dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. Teknik penganalisisan data dengan metode penelitian analisa deskriptif kualitatif dengan metode perbandingan tetap atau *Constant Comparative Method*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap/*attitude* wajib pajak, lingkungan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak disamping faktor-faktor lain seperti kondisi sistem administrasi

perpajakan negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Walaupun tidak semua wajib pajak merasakan pengaruhnya.

Kata kunci: Sikap, lingkungan, kesadaran, kepatuhan perpajakan, kualitas pelayanan pajak

PENDAHULUAN

Indonesia salah satu negara yang mengadopsi sistem *self assesment*, sistem yang memberi kewenangan bagi wajib pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran, pelaporan pajak sendiri sesuai kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan. Melalui *self assesment system* ini wajib pajak mempunyai hak penuh dalam memunaikan kewajiban perpajakannya, tentunya ini memberi keadilan kepada wajib pajak sudah melakukan kewajibannya dengan benar. Tentunya masih ada yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Salah satu indikasinya adalah dengan munculnya denda atas keterlambatan bayar ataupun lapor.

Kecenderungan wajib pajak bersikap terhadap kewajiban perpajakan yang masih terkendala menjadi satu dari banyak faktor yang berpengaruh. Pasalnya, apabila seseorang mempunyai sikap positif ketika berhadapan dengan pajak membuat sesuatu hal yang berbeda karena wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya dengan perasaan ikhlas. Faktor-faktor kepatuhan seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Arkhand (2019) pada jurnal *The Influence of The Corporate Sector on the Effectiveness of Tax Compliance Instruments* yang mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan ada dua jenis yaitu kepatuhan pelaporan dan kepatuhan pembayaran. Dari segi kepatuhan pelaporan dijelaskan bahwa faktor yang berpengaruh adalah adanya audit pajak, pemeriksaan pajak, hukuman/penalty, sedangkan dari segi kepatuhan pembayaran dipengaruhi adanya hukuman/penalty berupa denda.

Faktor kesadaran wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak, dengan adanya sikap yang positif terhadap perpajakan dan adanya faktor-faktor yang berpengaruh, maka kesadaran pajak menjadi hal yang penting, sebab dengan sistem *self assesment* wajib pajak diharuskan sadar pajak untuk menghindari masalah pajak yang mungkin saja timbul di kemudian hari. Hal ini menjadi motivasi wajib pajak untuk selalu taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di sisi lain, lingkungan dari wajib pajak jadi salah satu faktor yang tak kalah penting dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kecenderungan masyarakat yang selalu melihat manfaat dari sesuatu yang mereka keluarkan merupakan hal penting. Seperti wajib pajak yang di daerahnya mendapat perhatian dari negara akan lebih patuh pajak daripada masyarakat dengan daerah yang sama sekali tidak disentuh perhatian pemerintah. Kepatuhan menjadi sangat penting bagi kemajuan sistem perpajakan di Indonesia sebab untuk menciptakan sistem yang baik dan berkeadilan perlu adanya sinergi dari kedua belah pihak, salah satunya adalah kepatuhan pajak. Hal-hal tersebut diatas merupakan nilai-nilai pokok dari pembahasan yang akan penulis bahas dalam penelitian dengan judul Pengaruh Sikap, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Sukoharjo). Penelitian ini menggabungkan 3 penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Sadress Night dan Juma Bananuka, (2018) tentang peran mediasi penerapan sistem pajak elektronik dalam hubungan antara sikap terhadap sistem pajak elektronik dan kepatuhan pajak, Zakir

Arkhand, (2018) tentang pengaruh sektor korporasi terhadap efektivitas instrumen kepatuhan pajak, dan Atik Sulisty Ningsih (2019) tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, lingkungan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna e-commerce. Penelitian ini memuat 4 variabel dengan membahasnya dari sisi deskriptif kualitatif dalam seberapa berpengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan usaha.

Sikap

Sikap terhadap obyek tertentu dalam hal ini berkaitan dengan kewajiban perpajakan yang disertai dengan kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap terhadap kewajiban perpajakan tadi atau dalam arti kata lain yang lebih singkat sikap atau attitude adalah sikap dan kesediaan bereaksi terhadap suatu hal. Reaksi yang timbul dari sesuatu objek tersebut yang artinya memiliki pengaruh baik pengaruh positif maupun negatif atau sedikit berpengaruh dan banyak berpengaruh.

Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Rahayu (2013:112) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara; 2) Pelayanan pada Wajib Pajak; 3) Penegakan hukum perpajakan; 4) Pemeriksaan pajak; dan 5) Tarif Pajak

Lingkungan Wajib Pajak

Lingkungan wajib pajak jadi faktor penting karena seseorang akan membayar pajak tepat waktu karena hasil pungutan pajak itu telah memberikan wujud yang nyata pada pembangunan di wilayahnya. Begitupun sebaliknya jika pembangunan tidak merata di

wilayahnya maka wajib pajak akan malas membayar pajak

Kesadaran Wajib Pajak

1) Tinjauan Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak acapkali jadi kendala dalam menghimpun pendapatan pajak dari masyarakat. Dalam keilmuan juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

2) Faktor-Faktor Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dipengaruhi beberapa faktor internal yang dominan menimbulkan bentuk perilaku kesadaran wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya yaitu: a) Persepsi wajib pajak; b) Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak; dan c) Kondisi keuangan wajib pajak

3) Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak memiliki indikator-indikator sebagai berikut : pajak merupakan sumber penerimaan negara, pajak dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara, penundaan kewajiban pajak pada negara dapat merugikan negara, dan membayar pajak tidak sesuai dengan yang semestinya sangat merugikan negara.

Sikap wajib pajak, Lingkungan wajib pajak, dan kesadaran pajak oleh wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kesadaran perpajakan secara signifikan, sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu yang disampaikan oleh (Sadress Night & Juma Bananuka, 2018). Kepatuhan pajak perusahaan besar- pembayar pajak dipengaruhi oleh tiga

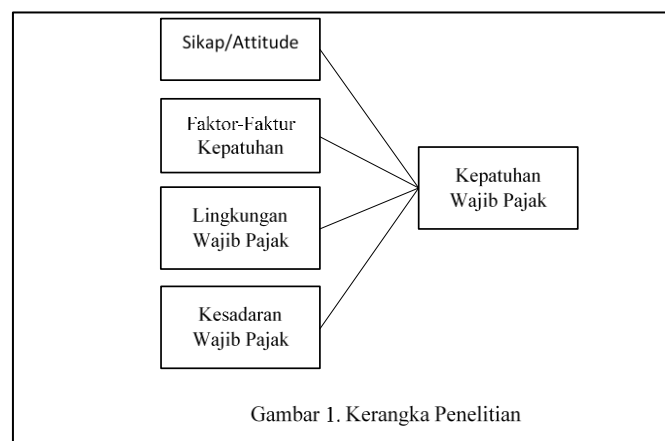
instrumen: denda/sanksi, pemeriksaan pajak, dan pelayanan wajib pajak. Untuk kepatuhan pelaporan, pemeriksaan perpajakan, penuntutan pidana, dan penyederhanaan pajak, yang mewakili aspek instrumen pajak yang memaksa dan persuasif. diluar dari variabel yang signifikan secara statistik, dan sekali lagi, ini mewakili campuran instrumen koersif dan persuasif. Dalam kasus kepatuhan pembayaran, dua Instrumen koersif penalti dan pemeriksaan pajak ditemukan memiliki statistik makna. Perlu dicatat bahwa tidak ada instrumen persuasi yang ditemukan memiliki pengaruh pada kepatuhan pembayaran. Selanjutnya pengertian sebagai instrumen persuasi tidak berdampak pada komponen kepatuhan pajak. (Zakir Arkhand, 2018) Maka hipotesis 1 dalam penelitian ini adalah:

H1: Sikap wajib pajak, Lingkungan wajib pajak, dan kesadaran pajak oleh wajib pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Faktor-faktor lain yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan ialah *penalty*/hukuman, audit, pemeriksaan pajak, tuntutan pidana, dan penyederhanaan pajak

Pemahaman peraturan pajak mempunyai kriteria tinggi, tarif pajak dalam kriteria yang cukup tinggi, lingkungan dalam kriteria cukup tinggi juga dan kesadaran wajib pajak juga masuk dalam kategori tinggi; simultan yang bertentangan dengan kewajiban pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, lingkungan, dan wajib pajak; Pemahaman peraturan pajak, tarif pajak dan lingkungan tidak wajib terhadap kewajiban wajib pajak; Kesadaran wajib pajak berdampak positif signifikan terhadap komitmen wajib pajak. Adanya alasan itu maka Hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

H2: Faktor-faktor lain yang berpengaruh pada seberapa besar kepatuhan ialah *penalty*/hukuman, audit, pemeriksaan pajak, tuntutan pidana, dan penyederhanaan pajak



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengambilan data dengan observasi dan wawancara. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-

dalamnya. Penelitian ini sama sekali tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling*, bahkan *sampling*nya terlalu terbatas. Apabila data yang dikumpulkan sudah mendalam dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak diperlukan lagi mencari *sampling* lainnya. Penelitian kualitatif lebih

menekan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data

Peneliti merupakan bagian integral dari data, artinya periset ikut aktif dalam penentuan jenis data yang diinginkan, dengan demikian, peneliti menjadi instrumen penelitian yang wajib terjun langsung ke lapangan. Oleh sebab itu penelitian kualitatif bersifat subjektif dan hasilnya lebih kasuistik, bukan untuk digeneralisasikan. Desain penelitian dapat berubah atau menyesuaikan dengan perkembangan penelitian. Secara umum, penelitian yang menggunakan metodologi kualitatif mempunyai ciri-ciri berikut. 1) Intensif, partisipasi penelitian dalam waktu lama pada setting lapangan, peneliti adalah instrumen pokok penelitian; 2) Perekaman yang sangat hati-hati terhadap apa yang terjadi dengan catatan-catatan di lapangan dan tipe-tipe lain dari bukti-bukti dokumenter; 3) Analisis data lapangan; 4) Melaporkan hasil termasuk deskripsi detail, *quotes* (kutipan-kutipan) dan komentar-komentar; 5) Tidak ada realitas yang tunggal, setiap peneliti mengkreasi realitas sebagai bagian dari proses penelitiannya. Realitas dipandang dinamis dan sebagai produk konstruksi sosial; 6) Subjektif dan berada hanya dalam referensi peneliti. Peneliti sebagai sarana penggalian interpretasi data; 7) Realitas adalah holistik dan tidak dapat dipilah-pilah; 8) Peneliti memproduksi penjelasan unik tentang situasi yang terjadi dan individu-individunya; 9) Lebih pada kedalaman (*depth*) daripada keluasan (*breadth*); 10) Prosedur penelitian: empiris-rasional dan tidak berstruktur; dan 11) Hubungan antara teori, konsep, dan data: data memunculkan atau membentuk teori baru.

Variabel Penelitian Dan Pengukuran

1. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak baik orang pribadi maupun badan usaha. Kepatuhan wajib pajak adalah usaha wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak dengan tujuan untuk memberikan kontribusi

bagi pembangunan dan kepentingan negara. Menurut (Alfian, 2013) instrumen pengukuran kepatuhan wajib pajak didapat dengan membagi antara jumlah wajib pajak yang membayar dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, namun dalam penelitian ini menekankan pada sisi afeksi wajib pajak yang dengan suka rela memenuhi kewajiban pajaknya.

2. Variabel Independen

Penelitian ini memiliki sikap/attitude, faktor-faktor kepatuhan, lingkungan wajib pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel independen. Dalam penelitian ini pengukuran variabel independen dilakukan dengan menggunakan hasil observasi dan wawancara peneliti kepada para informan. Berikut variabel-variabel independen tersebut.

1. Sikap (X1)
2. Faktor-Faktor Kepatuhan (X2)
3. Lingkungan Wajib Pajak (X3)
4. Kesadaran Wajib Pajak (X4)

Jenis dan Sumber Data

Pemilihan para informan berdasar pada *uniqueness of the case* (keunikan kasus). Pemilihan informan dipilih berdasar pada hal-hal berikut: Deskripsi yang dapat dipercaya / penjelasan dihasilkan dari sampel yang dipilih (dalam arti yang berlaku untuk kehidupan nyata). Satu aspek dari validitas penelitian kualitatif berkaitan dengan apakah informan menyediakan benar-benar membuat yakin penelitian dan penjelasan tentang apa yang diamati. Kriteria ini juga dapat mengangkat isu-isu reliabilitas dari sumber informasi, dalam arti apakah lengkap, dan apakah tunduk pada bias penting yang akan mempengaruhi jenis penjelasan yang dapat didasarkan atas informan tersebut. Riset deskriptif kualitatif bukan ditujukan untuk membuat generalisasi hasil riset.

Hasil riset bersifat kontekstual dan kasuistik, yang berlaku pada waktu dan tempat tertentu sewaktu penelitian dilaksanakan, karena itu pada penelitian kualitatif tidak dikenal

istilah sampel. Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek penelitian, yaitu orang-orang dipilih untuk diwawancara atau dilakukan observasi sesuai tujuan penelitian. Disebut subjek penelitian, bukan objek, karena informan dianggap aktif mengkonstruksi realitas, bukan sekedar objek yang hanya mengisi kuesioner

Sumber data didapat dari data primer dan data sekunder yang kemudian diolah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer ini didapat dengan meneliti langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo dan melakukan observasi serta wawancara langsung ke informan-informan yang telah ditentukan. Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai dan menyebarkan daftar pertanyaan dengan google form link berikut <https://forms.gle/oW1ZQ5rubZXV2F8Z8>, yang disebarkan kepada responden (Wajib Pajak) pada KPP tersebut. Dalam memilih informan-informan itu ditunjuk berdasarkan rekomendasi dari KPP terkait dengan wajib pajak dengan resiko/potensi perpajakan yang tinggi dari seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo.

Data sekunder merupakan sumber data yang perolehannya dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lainnya bersumber dari sastra, buku, dan dokumen. Menurut (Silalahi, 2012) bahwa data sekunder merupakan data yang di kumpulkan dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder memiliki sifat sebagai pendukung dan bersumber dari pihak ketiga serta data sekunder dapat diambil dan dianalisis tanpa harus mendatangi lokasi. Data yang digunakan untuk penelitian ini diperoleh dari studi literatur yang dilakukan pada buku serta jurnal yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi dan Sampling

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek-objek penelitian yang

akan diteliti yang jadi sumber informasi dalam suatu penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian populasi yang mempunyai karakteristik sama dengan populasinya, diambil untuk sumber data penelitian. Sampel yang akan digunakan dari penelitian ini adalah 10 informan wajib pajak yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil beberapa informan yang bersedia dan dengan potensi/resiko perpajakannya tinggi, artinya pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan untuk menentukan siapa yang akan dijadikan subyek pada penelitian yang akan dilakukan

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan untuk bahan wawancara dan penguat observasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Pertanyaan dikirimkan melalui google form dengan link <https://forms.gle/oW1ZQ5rubZXV2F8Z8>, yang diberikan kepada informan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo.

Metode Analisis Data

Saat menganalisis data yang diperoleh dari data, baik primer maupun sekunder, metode penelitian yang cocok untuk digunakan adalah metode analisa deskriptif kualitatif dengan metode perbandingan tetap atau *Constant Comparative Method*, karena dalam analisa data, secara tetap membandingkan kategori satu dengan kategori lainnya. Pertama, reduksi data, identifikasi satuan (unit), pada mulanya diidentifikasi adanya sesuatu yaitu bagian paling kecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian, Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding yang berarti memberikan kode pada setiap "satuan", agar supaya tetap dapat ditelusuri datanya/satuannya, berasal dari sumber mana.

Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kode untuk analisis data dengan komputer cara kodingnya lain; Kedua, kategorisasi, kategori tidak lain adalah salah satu tumpukan dari seperangkat tumpukan yang di susun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat, kriteria tertentu. Mengelompokkan kartu-kartu yang telah dibuat ke dalam bagianbagian isi yang secara jelas berkaitan, merumuskan aturan yang menetapkan inklusi setiap kartu pada kategori dan juga sebagai dasar untuk pemeriksaan keabsahan data, menjaga agar setiap kategori yang telah disusun satu dengan lainnya mengikuti prinsip taat asas; Ketiga, sintesisasi, mulanya mensintesisasikan berarti mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainnya, kemudian kaitan satu kategori dengan kategori lainnya diberi nama/label lagi; Keempat, menyusun hipotesis kerja, ini pernyataan yang proporsional harus dirumuskan. Hipotesis kerja ini sudah merupakan teori sustantif (yaitu teori yang berasal dan masih terkait dengan data), dan perlu diingat bahwa hipotesis kerja itu hendaknya terkait dan sekaligus menjawab pertanyaan penelitian

Desain penelitian ini pada tahap pembahasan penelitian, akan berisi uraian-uraian tentang objek yang menjadi fokus penelitian yang ditinjau dari sisi-sisi teori yang relevan dengannya dan tidak menutup kemungkinan bahwa desain penelitian ini akan berubah sesuai dengan kondisi atau realita yang terjadi di lapangan.

HASIL PENELITIAN

Sikap/attitude wajib pajak, Lingkungan wajib pajak, dan kesadaran pajak oleh wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak

Hasil penelitian berupa kutipan wawancara antara peneliti dengan informan yang dijabarkan dalam beberapa variabel berikut ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan-informan, mereka mengartikan pajak sebagai sebuah pungutan yang

diselenggarakan oleh pemerintah yang merupakan kewajiban yang bersifat wajib, mengikat, dan memaksa. Menurut Mardiasmo (2011:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Menurut mereka pajak banyak dikorupsi oleh pemerintah yang notabene sebagai penyelenggara. Anggapan bahwa pajak hanya berakhir di kantong oknum-oknum pemerintah cukup melekat pada mindset wajib pajak. Walaupun tidak menampik jika pajak merupakan unsur penting bagi pendapatan negara, pasalnya sebagian besar pendapatan negara disumbangkan dari sektor pajak. Mereka mengaku rela dalam membayarkan pajak jika pajak dikelola dengan baik untuk rakyat, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh rakyat. Mereka akan keberatan membayar pajak selama dana pajak masih dikorupsi oleh oknum-oknum tertentu yang berdampak pada macetnya pembangunan negara. Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti bahwasanya wajib pajak kebanyakan tetap melakukan kewajiban pajaknya meskipun tidak dengan kerelaan sepenuh hati dan hal itu berdampak pada keinginan untuk mengecilkan pajak yang dibayarkan kepada negara. Beda halnya dengan sikap fiskus yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sadress Night & Juma Bananuka, 2018. Melihat dari pernyataan-pernyataan dari wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa sikap/attitude dari wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak namun sikap fiskus berpengaruh signifikan. Wajib pajak seringkali melihat relasi usaha yang ada disekitarnya dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Apakah itu benar? Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, para informan menyampaikan

bahwasanya mereka lebih melihat pengusaha yang merupakan relasi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Bahkan, dalam hal merencanakan perpajakannya. Hal ini menilik pada kebiasaan dari dirjen pajak yang membandingkan usaha-usaha sejenis saat membimbing wajib pajak baik melalui pemeriksaan pajak maupun himbauan untuk membetulkan SPT Tahunan. Lingkungan yang dimaksud juga dapat diartikan bagaimana realisasi APBN dalam pembangunan di daerah wajib pajak. Mereka cenderung lebih senang dalam memenuhi kewajiban pajaknya jika mereka merasakan manfaat dari pembayaran pajak yang mereka lakukan. Hal ini dikuatkan oleh observasi yang dilakukan peneliti saat akan melakukan wawancara dengan para informan. Informan yang letak usahanya di daerah Solo baru, Grogol, Sukoharjo lebih taat dan patuh pajak daripada wajib pajak yang letak usahanya di daerah Jatisrono, Wonogiri karena di Solo baru lebih maju dalam pembangunannya yang secara otomatis menunjang kegiatan ekonomi di daerah tersebut.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, informan yang memiliki pemahaman pajak atau yang memiliki staf pajak sendiri selalu membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Mereka cenderung mempersiapkan pelaporan pajak dan mencadangkan pembayaran pajaknya jauh hari sebelum jatuh tempo, sehingga mereka terhindar dari hukuman sanksi dan denda. Mereka yang merasa tertib pajak selalu mempunyai akses data yang transparan saat diwawancara oleh peneliti dan mereka yang belum tertib pajaknya cenderung masih berantakan data keuangannya. Mereka yang terlambat dalam membayar dan melaporkan disebabkan karena pemahaman dan kesadaran terkait dengan pentingnya pajak kurang. Manfaat pajak menurut mereka antara lain : Membiayai pengeluaran negara, membiayai belanja pegawai, subsidi pangan dan BBM, Kelestarian lingkungan dan budaya,

pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum, dan lainnya. Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran akan manfaat pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sering melakukan konsultasi dengan konsultan pajak mereka.

Faktor-faktor lain yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan ialah penalty/hukuman, audit, pemeriksaan pajak, tuntutan pidana, dan penyederhanaan pajak. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Rahayu (2013:112) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, Pelayanan pada Wajib Pajak, Penegakan hukum perpajakan, Pemeriksaan pajak, dan Tarif Pajak. Berikut penjelasan yang didasarkan pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah self assesment yang mana wajib pajak kegiatan menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang. Cara membayarkan dan melaporkan didukung dengan portal <https://www.pajak.go.id/> yang disediakan oleh dirjen pajak. Menurut pandangan dari para informan dengan adanya sistem tersebut sangat membantu dan mempermudah wajib pajak. Pajaknya wajib pajak dapat melakukan efisiensi dalam pengerjaan pajak di tempat usahanya. Pelayanan pada Wajib Pajak oleh kantor pelayanan pajak atau KPP Pratama sangat penting dalam proses pembayaran, pelaporan pajak, dan urusan pajak yang lainnya. KPP Pratama menjadi garda terdepan dalam melayani wajib pajak, karena wajib pajak hampir selalu berhubungan dengan KPP dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh sebab itu, faktor kepuasan dan ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor

pelayanan pajak menentukan seberapa besar kepatuhan dan kerelaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut informasi yang didapatkan saat wawancara dengan para informan, peneliti mendapatkan informasi bahwasanya mereka sering merasa kurang puas terhadap pelayanan oleh KPP. Sebagian mereka merasa bahwa mereka tak jarang membuat wajib ccfr4pajak ketakutan. Hal lain yang dirasakan adalah ketidaksamaan informasi dari satu staf dengan staf lain atau dalam kata lain kurangnya integrasi antar bagian yang membuat wajib pajak bingung. Mereka memberikan informasi bahwa peran KPP sangat penting dalam hal pelayanan pajak kepada masyarakat sudah semestinya membuat wajib pajak terlayani dengan baik pelayanan yang kurang baik membuat mereka malas atau tidak tertarik untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik. Walaupun tidak setiap pelayanan di kantor pelayanan pajak seperti itu hal ini menunjukkan pelayanan jadi faktor penting dalam hal kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penegakan hukum perpajakan, faktor penegakan hukum pajak penting pengaruhnya dalam hal kepatuhan pajak. Mengapa demikian? Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, merek seringkali menjumpai rekan kerja atau relasi bisnis mereka tidak mendapatkan denda dan sanksi ataupun diperiksa oleh kantor pajak sedangkan, mereka tahu bahwa relasinya tersebut melanggar atau terlambat dalam membayar dan melaporkan pajak. hal ini menunjukkan bahwa kesamaan perlakuan antara wajib pajak satu dengan yang lain sangat penting. Apalagi kaitannya dengan penegakan hukum pajak yang berlaku di Indonesia. Informan lain memberikan informasi bahwa mereka mengalami perbaikan sistem di perusahaan mereka saat kantor pajak memberikan sanksi dan denda atas ketidakpatuhan perusahaan milik mereka yang semakin menguatkan bahwa penegakan hukum perpajakan penting dalam hal menentukan

kepatuhan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban pajaknya.

Pemeriksaan pajak, berdasarkan informasi yang peneliti himpun pada saat wawancara dengan informan, mereka rata-rata sudah mengalami pemeriksaan pajak dari direktorat jenderal pajak baik dari kantor wilayah maupun dari kantor pelayanan pajak. Menurut mereka pemeriksaan cukup berpengaruh terhadap usaha mereka dan cukup menguras energi mereka. Para informan mengatakan bahwa mereka sempat mengalami penurunan usaha pada saat menjalani pemeriksaan pajak oleh kantor pajak. Pokok pajak dan denda maupun yang sanksi yang dikeluarkan pun tidak sedikit. Hal itu sedikit halnya berpengaruh pada pengeluaran perusahaan yang membuat preforma usaha terganggu. Walaupun mereka tidak menampik bahwa pemeriksaan pajak membimbing perusahaannya kearah perbaikan sistem. Terutama sistem yang sesuai dengan kebutuhan pelaporan pajak atau fiskal. Karena berdasarkan wawancara dengan informan banyak yang mendapatkan pemeriksaan pajak disebabkan oleh perbedaan persepsi antara fiskal dan komersil sehingga laporan keuangan yang mereka sajikan tidak sesuai. Sebagian besar informan menganggap pemeriksaan pajak/audit pajak penting untuk wajib pajak yang belum tahu atau belum patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Tarif pajak, baru-baru ini pemerintah melalui Menteri Keuangan Republik Indonesia Ibu Sri Mulyani mengumumkan bahwa tarif pajak untuk badan usaha mengalami penurunan tarif. Semula tarif pajak 25% dari laba usaha/penghasilan kena pajak turun menjadi 22% dari laba usaha/penghasilan kena pajak. Selain itu, untuk badan usaha Perseroan Terbatas (PT) dibebaskan dari pajak penghasilan atas deviden yang dibagikan kepada para pemegang saham. Ketika peneliti tanyakan terkait dengan berita tersebut kepada para informan dan bagaimana dampaknya terhadap usaha mereka. Rata-rata dari mereka mengatakan sangat membantu usahanya

karena membuat pengeluaran pajak mereka jauh lebih efisien dan membuat para pemegang saham mereka senang karena jumlah deviden yang mereka dapatkan lebih besar. Tentu ini menjadi kabar baik bagi perusahaan, karena dapat menarik investor lain untuk berinvestasi di perusahaannya. Sebagian lain dari informan tidak terdampak dengan adanya peraturan tersebut karena mereka tidak termasuk dalam kategori yang merasakan manfaat kebijakan tarif pajak tersebut. Menurut para informan, penurunan tarif pajak memberikan gairah mereka untuk membayarkan pajaknya dengan kerelaan hati. Apalagi di masa pandemi Covid – 19 saat ini dimana mereka sedang mengalami penurunan usaha atau sesusahan dalam berusaha tetapi jika tarif pajak masih tinggi maka akan mengganggu stabilitas usaha mereka.

Melihat dari penelitian sebelumnya seperti yang diungkapkan Zaki Arkhand, 2018 dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Sektor Korporasi Terhadap Efektivitas Instrumen Kepatuhan Pajak bahwa Kepatuhan pajak perusahaan besar- pembayar pajak dipengaruhi oleh tiga instrumen: denda, pemeriksaan pajak, dan pelayanan wajib pajak. Untuk kepatuhan pelaporan, pemeriksaan pajak, penuntutan pidana, dan penyederhanaan pajak. Dalam kasus kepatuhan pembayaran, dua Instrumen koersif penalti dan pemeriksaan pajak ditemukan memiliki statistik makna. Faktor-faktor selain Sikap/attitude, lingkungan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak ada faktor-faktor lain yang berpengaruh. Meskipun tidak pada semua wajib pajak tetapi cukup mewakili wajib pajak lain dari sisi afeksi/perasaan mereka.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo, maka kesimpulannya adalah: 1) Sikap/Attitude wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban

perpajakannya, namun beda halnya dengan sikap fiskus karena tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Sukoharjo; 2) Lingkungan wajib pajak juga memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak, karena realisasi pembangunan, kesamaan wajib pajak lain disekitar lingkungannya memberi dampak terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) Pemahaman wajib pajak tentang peraturan yang berlaku dan kesadaran akan pentingnya pajak juga jadi faktor yang mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak; 4) Faktor-faktor lain yang ada pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak antara lain : kondisi sistem administrasi perpajakan negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Walaupun tidak semua wajib pajak merasakan pengaruhnya.

Berdasar pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut: 1) Kepada pegawai pajak diharapkan untuk sering memberikan sosialisasi kepada wajib pajak dalam rangka memberikan edukasi terkait dengan perpajakan supaya bersikap sadar untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya; 2) Sanksi/denda perpajakan maupun penegakan hukum pajak lain juga harus berikan secara tegas dan menyeluruh kepada wajib pajak yang tidak atau membayarkan pajaknya secara tepat waktu agar menjadi peringatan bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar; 3) Kepada wajib Pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan rasa kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya dan tidak perlu mengeluarkan biaya pajak yang terlalu besar yang dapat mengganggu stabilitas usaha wajib pajak; dan 4) Bagi penelitian selanjutnya, sekiranya dapat memakai variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi

perpajakan, inklusi perpajakan, tax amnesty, dll, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

REFERENCES:

- A.Muri Yusuf. 2005. Metodologi Penelitian (Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah). Padang: UNP Press.
- Arkhand, Zakir. 2018. The Influence of the Coporate Sector on the Effectiveness of Tax Compliance Instruments. In *Advances in Taxation*. Published online : 01 Nov 2018 ; 119-146
- Jogiyanto, Hartono. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kurniawati, Sendy Ayu. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha. Surabaya : STIE Perbanas
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi.
- Ningsih, Atik Sulisty. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Commerce. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Malang : E-JRA, 08(01)
- Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sadness Night, Juna Bananuka. 2019. The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance, *Journal of Economics, Finance and Administrative Science Emerald Insight*. Published online : 01 Dec 2018
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto dkk. 2016. Tax Amnesty . *Jurnal Akuntansi*, 4(2), 9-22.
- Suryarini, Trisni dan Tarsis Tarmudji. 2012. *Pajak Indonesia*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung : Alfabeta.

