

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Petisah

Putri Amalia Sari¹, Ilham Hidayah Napitupulu^{2*}

Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia

²ilhamhasan77@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of tax knowledge, tax authority services, tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah with a research sample of 33 account representatives (AR). The type of data used is primary data. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that partially tax knowledge has a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah while tax authority services and tax sanctions do not have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Knowledge, Fiscus Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah dengan sampel penelitian sebanyak 33 *account representative* (AR). Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak termasuk sumber penerimaan utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan berperan penting dalam perekonomian (Rismayanti, 2021). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, realisasi penerimaan perpajakan sebesar Rp2.034.552.600, sedangkan penerimaan bukan pajak sebesar Rp595.594.500. Sebagaimana dituangkan dalam UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, pajak merupakan iuran wajib yang dikenakan pemerintah kepada badan atau orang pribadi. Sumbangan ini diwajibkan oleh undang-undang, tidak dapat dikembalikan, dan dimaksudkan untuk mendukung kebutuhan negara demi kesejahteraan penduduk secara keseluruhan.

Pertumbuhan penerimaan pajak di Indonesia hingga kini masih belum mampu mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Padahal, pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara dan menjadi penopang utama pembiayaan pembangunan. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk terus memperkuat strategi dalam optimalisasi pemungutan pajak sekaligus mendorong peningkatan pendapatan daerah. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan berperan penting dalam upaya tersebut; semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, semakin besar pula potensi peningkatan pendapatan pajak. Dengan kata lain, tercapainya penerimaan pajak sangat bergantung pada kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban yang melekat pada dirinya (Indrayani et al., 2022). Untuk mewujudkan tujuan tersebut, sinergi antara pemerintah dan masyarakat menjadi krusial. Ketika realisasi penerimaan tidak sesuai dengan target, kondisi tersebut dapat mencerminkan menurunnya kepatuhan wajib pajak. Penurunan ini umumnya dipicu oleh berbagai faktor, seperti ketidakpatuhan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan, tidak menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT), atau ketidaktepatan dalam menghitung jumlah pajak terutang (Sari et al., 2020). Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi

kewajiban perpajakan, terutama dalam hal pembayaran pajak, turut menjadi penyebab belum optimalnya capaian penerimaan negara (Lesmana et al., 2018). Salah satu persoalan yang sering muncul adalah ketidakmampuan wajib pajak dalam menyelesaikan dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu. Permasalahan terkait rasio kepatuhan juga ditemukan pada KPP Pratama Medan Petisah. Kondisi tersebut dapat diamati melalui data yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah

No	Uraian	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1.	WP terdaftar	143.354	159.017	149.834	158.231	165.791
2.	Realisasi SPT	38.553	36.052	51.060	49.632	42.594
3.	Rasio Kepatuhan	27%	23%	34%	31%	26%

Berdasarkan Tabel 1, tingkatan kepatuhan di KPP Pratama Medan Petisah dalam lima tahun terakhir berfluktuasi antara 20-40%. Pada tahun 2020, kepatuhan wajib pajak turun sebesar 26% yang menyatakan bahwa tingkatan persentase kepatuhan di KPP ini masih tergolong rendah. Dari hasil tersebut berarti masih terdapat kewajiban perpajakan yang cukup besar namun belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan perpajakan. Meskipun target pelaporan SPT Tahunan telah tercapai, namun masih terdapat tantangan rasa patuh dari wajib pajak.

Ketaatan terhadap peraturan perpajakan sangat penting untuk mendorong pendapatan pajak negara. Pendapatan ini sangat penting untuk memenuhi kewajiban keuangan pemerintah, menjamin kelancaran fungsi pemerintahan, dan menyediakan layanan publik. Dengan semakin banyaknya wajib pajak yang memenuhi tanggung jawab pelaporan dan pembayarannya, maka pendapatan pajak negara juga akan meningkat (Islami & Sofianty, 2023).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan perpajakan, karena individu yang memiliki pemahaman kuat mengenai ketentuan perpajakan cenderung lebih menyadari pentingnya memenuhi kewajiban pajaknya (Wardani & Wati, 2018). Pemahaman yang memadai mengenai pajak tidak hanya membantu wajib pajak mengetahui manfaat pajak bagi negara, tetapi juga memberikan kemampuan untuk menghitung dan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat sesuai peraturan yang berlaku (Aprilia & Fidiana, 2021). Untuk dapat patuh, wajib pajak perlu memahami prosedur dan ketentuan yang harus dipenuhi; tanpa pengetahuan dasar tersebut, mereka dapat mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran, menyusun laporan pajak, maupun melakukan pembayaran (Rosyida, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Islami dan Sofianty (2023) pada KPP Pratama Cirebon Satu menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan tersebut tidak sejalan dengan penelitian (Amanda et al., 2023) di KPP Pratama Badung Selatan yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Perbedaan hasil ini mengindikasikan adanya faktor lain yang mungkin berperan dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak pada wilayah atau kelompok yang berbeda.

Ketidakpatuhan wajib pajak dapat muncul akibat rendahnya kualitas layanan dan sistem yang belum memadai, sehingga menghambat individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam perundang-undangan (Wardani & Wati, 2018). Peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu strategi penting untuk mendorong kepatuhan, mengingat otoritas pajak merupakan sumber informasi utama bagi wajib pajak. Kemudahan akses terhadap informasi yang akurat dapat meningkatkan kepercayaan publik, sementara peningkatan standar layanan berpotensi memperkuat tingkat kepatuhan (Aprilia

& Fidiana, 2021). Layanan yang diberikan otoritas pajak juga berperan dalam membentuk persepsi dan pemahaman wajib pajak atas tanggung jawab perpajakan yang harus mereka penuhi (Camilo, 2023). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu menjaga konsistensi dalam penyelenggaraan layanan yang profesional, karena kualitas pelayanan yang baik berdampak langsung pada kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara efektif (Camilo, 2023). Penelitian Murdin dkk. (2022) di KPP Pratama Makassar Barat menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan, namun hasil ini tidak sejalan dengan temuan Islami dan Sofianty (2023) di KPP Pratama Cirebon Satu yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan.

Sanksi perpajakan turut berperan sebagai mekanisme preventif untuk menjaga kepatuhan dan mencegah pelanggaran Safina Fatmawati (2022). Ketentuan terkait sanksi tercantum dalam peraturan perundang-undangan mengenai tata cara dan ketentuan umum perpajakan, dan diterapkan ketika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, dengan tujuan utama menekan potensi ketidakpatuhan (Lende et al., 2021). Agar sistem perpajakan berjalan efektif, sanksi perlu diterapkan secara tegas dan konsisten, baik untuk mendorong kepatuhan maupun sebagai alat pencegah pelanggaran. Konsistensi penegakan sanksi juga menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan penerimaan pajak (Lende et al., 2021). Penelitian Syafira (2021) di KPP Pratama Badung Utara menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil ini berbeda dengan temuan Janiman dan Firasati (2023) di KPP Pratama Cirebon Satu yang mengungkapkan bahwa sanksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Merujuk latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dilakukan penelitian untuk pengembangan penelitian dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Pada tahun 1958, Heider pertama kali mencetuskan teori atribusi. Teori atribusi mengeksplorasi bagaimana individu berusaha memahami penyebab di balik perilaku, baik perilaku mereka sendiri maupun orang lain. Hal ini melibatkan identifikasi penjelasan atas tindakan dan dapat dipandang sebagai upaya untuk memahami motivasi di balik perilaku orang lain atau, terkadang, tindakan seseorang (Zagita & Marlinah, 2022). Teori ini berpendapat bahwa perilaku dibentuk oleh faktor internal atau eksternal, tergantung pada apakah penyebabnya dianggap berasal dari dalam diri individu atau dari keadaan eksternal.

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan Stanley Milgram (1963) menjelaskan situasi di mana individu mengikuti aturan atau arahan yang telah ditetapkan (Yunia et al., 2021). Ketaatan mengacu pada tindakan menaati, menaati, dan mematuhi aturan, peraturan, atau hukum. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan diartikan sebagai tanggung jawab wajib pajak yang pelaksanaannya dilakukan dengan melaksanakan hak perpajakannya dan pemenuhan seluruh kewajiban. Kepatuhan wajib pajak didorong oleh kesadarannya akan perlunya memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku (Yanti et al., 2021).

Kepatuhan Wajib Pajak

Merujuk KBBI, maka definisi dari kepatuhan ialah tindakan mengikuti ajaran serta menaati aturan yang telah ditentukan. Kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai upaya sadar untuk mengikuti peraturan dalam memenuhi kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak. Tingkat kepatuhan menunjukkan kesediaan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan

tanggung jawab perpajakannya yang telah ditetapkan oleh ketentuan undang-undang, tanpa memerlukan pemeriksaan, penyidikan, peringatan, atau tindakan penegakan hukum (Brata et al., 2017).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan hal mendasar untuk wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemahaman mencakup kemampuan untuk memahami dan menafsirkan informasi terkait pajak, yang dapat dinilai dengan menjelaskan poin-poin penting dari sebuah teks atau mengubah data ke dalam format yang berbeda (Suendarti & Liberna, 2021). Pemahaman yang kuat mengenai permasalahan perpajakan sangatlah penting karena dapat membantu wajib pajak untuk menghargai manfaat pajak bagi negara dan memberdayakan mereka untuk menghitung secara akurat kewajiban pajak seluruh wajib pajak yang mengacu dengan ketentuan yang berlaku (Aprilia & Fidiana, 2021).

Pelayanan Fiskus

Pelayanan melibatkan pemberian dukungan kepada individu melalui pendekatan spesifik yang memerlukan kepekaan dan keterampilan interpersonal untuk memastikan efektivitas dan kepuasan (As' ari, 2018). Petugas pajak, sebagai pejabat pajak, memberikan pelayanan tersebut dengan membantu, mengelola, dan menangani berbagai kebutuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan dianggap sebagai layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat umum dan mendukung penegakan hukum, bukan untuk menghasilkan keuntungan (Juliantari & Sudiartana, 2021).

Sanksi Perpajakan

Sanksi berdasarkan pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, ialah tindakan atau hukuman yang dikenakan guna mendorong ditaatinya perjanjian atau ditaatinya syarat-syarat hukum. Sanksi tersebut merupakan konsekuensi atas pelanggaran hak atau kegagalan memenuhi kewajiban yang digariskan oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Sibarani, 2014). Dalam konteks perpajakan, sanksi berperan sebagai sarana untuk menjamin kepatuhan terhadap ketentuan undang-undang dan norma perpajakan (D. Azhari & Poerwati, 2023).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan yang harus dimiliki bagi setiap wajib pajak agar dapat memahami aturan perpajakan mengacu pada undang-undang serta memanfaatkan peranan perpajakan yang berguna bagi kehidupan mereka (Amanda et al., 2023). Kesadaran individu mengenai pengetahuan menjadi faktor kunci yang memotivasi seseorang untuk mematuhi suatu peraturan (Rahmayanti et al., 2023). Pengetahuan tentang perpajakan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan akan berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan dan memenuhi kewajiban pajak mereka (Aprilia & Fidiana, 2021). Menurut penelitian (Amanda et al., 2023), pengetahuan perpajakan yang kurang memadai di kalangan wajib pajak dapat menghambat pemenuhan tanggung jawab perpajakannya. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk menerapkan program kesadaran pajak yang efektif. Oleh karena itu, memberikan pendidikan perpajakan sangatlah penting. Pernyataan tersebut didukung oleh temuan Susyanti dan Muspita (2020) yang menerangkan bahwa adanya pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan mengacu pada pendekatan pemberian bantuan dalam mengelola dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat wajib pajak. Fiskus atau otoritas pajak bertanggung jawab memberikan dukungan terkait penanganan dan penyiapan kebutuhan wajib pajak (Hazmi et al., 2020). Wardani dan Rumiya (2017) menyoroti bahwa pelayanan erat kaitannya dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan wajib pajak. Pelayanan berkualitas didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang selaras dengan harapan dan persyaratan. Pelayanan yang baik dalam konteks ini mengacu pada cara pegawai berinteraksi dengan masyarakat atau wajib pajak, memastikan mereka puas dengan hasilnya. Pelayanan dianggap efektif apabila pegawai secara konsisten menunjukkan kesiapan, ketepatan, kesopanan, keramahan, suka menolong, dan profesionalisme dalam pekerjaannya (D. I. Azhari & Poerwati, 2023). Pernyataan tersebut didukung oleh temuan Ariani & Biettant (2018) yang menunjukkan bahwa adanya pelayanan yang diberikan fiskus dapat berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan dikenakan akibat adanya ketidaksesuaian atau penyimpangan yang dilakukan Wajib Pajak (As'asri & Erawati, 2018). Zulma (2020) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat berperan sebagai alat pelengkap untuk mencapai peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini penting bagi pembuat kebijakan untuk merancang sanksi yang diselaraskan dengan karakteristik spesifik wajib pajak di suatu negara. Saat merumuskan sanksi ini, penting untuk meninjau bagaimana peraturan tersebut akan mempengaruhi perilaku wajib pajak dan bagaimana peraturan tersebut harus ditegakkan sebagai bagian dari tindakan terkait perpajakan (Dewi et al., 2020). Sanksi perpajakan dikenakan akibat adanya pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, dan pelanggaran yang lebih berat akan menimbulkan sanksi yang lebih berat (As'asri & Erawati, 2018). Sanksi yang lebih ketat cenderung menghalangi wajib pajak untuk mengabaikan tanggung jawab perpajakannya. Berbanding terbalik ketika sanksi yang ditetapkan lebih ringan dapat mendorong wajib pajak mengabaikan kewajibannya (Putra, 2020). Dengan demikian, sanksi perpajakan berperan sebagai bentuk upaya *preventif* guna memastikan patuh atau tidaknya wajib pajak terhadap kewajibannya (Mardiasmo, 2019). Hal ini didukung oleh Syafira (2021) yang penelitiannya menjelaskan bahwa penegakan sanksi perpajakan yang ditetapkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE

Pendekatan yang dipakai pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik sebagai alat utama untuk menguji hubungan antar variabel dan menarik kesimpulan berdasarkan hasilnya. Populasi penelitian ini meliputi *account representative* (AR) yang ada di KPP Pratama Medan Petisah, dengan jumlah sampel sejumlah 33 orang. Adapun metode yang dipakai untuk menentukan sampel adalah *sampling jenuh*, yakni metode penentuan sampel yang menjadikan setiap anggota populasi menjadi sampel. Analisis regresi linier berganda diterapkan pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek pada penelitian ini, yakni *account representative* (AR) yang terdapat pada KPP Pratama Medan Petisah, ya. Berdasarkan data yang didapatkan dari KPP Pratama Medan Petisah, jumlah *account representative* yang bekerja di sana saat ini adalah sebanyak 33 orang.

Uji parsial dilakukan untuk menilai dampak individual variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji parsial dapat dilakukan menggunakan aplikasi SPSS guna mengevaluasi nilai signifikansi uji t setiap variabel pada keluaran regresi. Pengujian ini biasanya dilakukan dengan persentase signifikansi 0,05 atau dengan nilai alpha 5%.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial

Variabel	Adjusted R Square	BValue	Signification Value	Signification Standart (Alpha)	Keputusan
Pengetahuan Perpajakan	.387	.689	.033	0.05	Berpengaruh
Kepatuhan Wajib Pajak					
Pelayanan Fiskus		-.008	.982	0.05	Tidak
Kepatuhan Wajib Pajak					Berpengaruh
Sanksi Perpajakan		.127	.749	0.05	Tidak
Kepatuhan Wajib Pajak					Berpengaruh

Mengacu pada Tabel 2, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,387. Merujuk hasil tersebut, maka diketahui bahwa 38,7% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dideskripsikan melalui variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Selain itu 61,3% disebabkan oleh faktor lain di luar penelitian yang telah dilakukan.

Kolom B *Value* mengindikasikan bahwa meskipun beberapa hasil uji-t dan analisis regresi berganda mungkin melebihi 0,05, namun hasil tersebut masih berada dalam toleransi yang dapat diterima yaitu 0,05 dan dengan demikian masih dianggap signifikan. Model regresi dapat diperoleh dari nilai yang dipaparkan pada kolom B, dengan menghasilkan rumus seperti berikut:

$$Y = 0,264 + 0,689 X_1 - 0,008 X_2 + 0,127 X_3 + e$$

Nilai konstanta yang diperoleh senilai 0,264 memaparkan bahwa ketika seluruh variabel independen bernilai nol maka nilai kepatuhan wajib pajak senilai 0,264. Koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan senilai 0,689 dapat diartikan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan senilai satu satuan sehingga akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak senilai 0,689. Koefisien regresi variabel pelayanan pajak senilai -0,008 menjelaskan bahwa penurunan pelayanan fiskus sebesar satu satuan akan mengakibatkan penurunan kepatuhan wajib pajak senilai 0,008. Untuk variabel sanksi perpajakan mempunyai koefisien regresi senilai 0,127 yang berarti kenaikan satu satuan pada variabel sanksi perpajakan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak senilai 0,127.

Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) mempunyai nilai signifikan senilai $0,033 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis terdukung, menunjukkan adanya pengaruh signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel Pelayanan Fiskus (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,982 > 0,05$. Oleh karena itu hipotesis tidak terdukung yang berarti tidak ada pengaruh signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan variabel Sanksi Pajak (X_3) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,749 > 0,05$ sehingga hipotesis ditolak dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji t dengan nilai signifikansi senilai 0,033 yang berarti ada di bawah ambang batas 0,05. Sehingga dari hasil tersebut mendukung hipotesis pertama penelitian. Penelitian ini memiliki kaitan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku dapat dipengaruhi

oleh aspek internal dan eksternal. Pengetahuan perpajakan sebagai aspek internal memberikan wajib pajak informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan, memahami hak-haknya, dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Novianti, 2023).

Pengetahuan dianggap sebagai faktor internal yang mempengaruhi perilaku atau tindakan individu. Secara spesifik, pengetahuan perpajakan mencakup keterangan tentang pajak yang digunakan wajib pajak untuk mengarahkan tindakannya, memahami hak dan kewajibannya dan mengambil keputusan terkait perpajakan. Tingkat pengetahuan perpajakan, baik tinggi maupun rendah, mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Misalnya, pemahaman responden mengenai tarif pajak dan tenggat waktu pelaporan pajak menunjukkan bagaimana variasi tingkat pengetahuan dapat berdampak pada perilaku kepatuhan. Agar kepatuhan wajib pajak meningkat, pihak fiskus perlu memperluas pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sunanta & Leonardo, 2021), Zahrani (2020), dan Islami & Sofianty (2023) yang semuanya memaparkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, (Amanda et al., 2023) memberikan pandangan sebaliknya yang memaparkan bahwa adanya pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji t menunjukkan tingkat signifikansi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,982 melebihi ambang batas 0,05 maka dari itu mengindikasikan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, hipotesis kedua ditolak. Berdasarkan data kuesioner, otoritas pajak telah mematuhi standar pelayanan secara efektif. Petugas memberikan informasi yang jelas dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dan telah menunjukkan kompetensi dalam menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, sehingga mendukung pelaporan SPT tepat waktu. Meskipun telah memberikan pelayanan yang baik, namun tidak serta merta menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Temuan ini berkaitan dengan penelitian dari Nafiah dkk. (2021), yang melaporkan meskipun KPP Pratama Simokerto menawarkan layanan perpajakan yang berkualitas, meskipun begitu pelayanan yang baik saja belum bisa dikatakan cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Diperlukan faktor motivasi tambahan. Pelayanan yang berkualitas tidak selalu menjamin wajib pajak disiplin dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, karena sebagian wajib pajak mungkin menganggap kualitas pelayanan tidak penting atau tidak berhubungan dengan tingkat kepatuhannya (Dince & Desy, 2023).

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak berdampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fiskus saja bukanlah aspek penentu dalam mendorong kepatuhan. Hal ini mungkin terjadi karena pajak merupakan kewajiban yang bersifat memaksa yang mengacu pada hukum, dipandang sebagai utang oleh wajib pajak yang gagal memenuhinya. Sementara itu pajak yang dibayarkan dilakukan tidak memberikan manfaat langsung dan nyata kepada wajib pajak orang pribadi (Mahfud et al., 2017). Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpajakan tidak berperan besar dalam meningkatkan kepatuhan. Mengacu pada teori atribusi Heider (1958), perilaku dibentuk oleh aspek internal atau eksternal. Dalam hal ini, kualitas layanan yang ditawarkan oleh pihak fiskus merupakan aspek eksternal yang dapat berdampak bagi perilaku wajib pajak, meskipun kualitas layanan tersebut tampaknya tidak cukup untuk menjamin kepatuhan. Namun, temuan penelitian ini tidak selaras dengan teori atribusi sebagai *grand theory*, karena pelayanan fiskus tidak terbukti berdampak bagi peningkatan

kepatuhan wajib pajak. Sehingga layanan ini tidak dapat dianggap sebagai aspek eksternal yang memiliki pengaruh terhadap perilaku wajib pajak atau sebagai akibat dari tekanan situasional. Hasil ini berbeda dengan penelitian Murdin et al. (2022), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Lumbantobing dkk. (2023), dan Rifana dkk. (2021) yang menyimpulkan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun temuan tersebut selaras dengan riset yang diselenggarakan Islami & Sofianty (2023), As'ari & Erawati (2018), dan Zahrani (2020) yang memaparkan bahwa pelayanan fiskus tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa tidak ditemukannya pengaruh yang signifikan dari sanksi perpajakan bagi variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t mengindikasikan nilai sig variabel sanksi perpajakan adalah 0,749, sehingga melebihi ambang batas 0,05. Merujuk hasil tersebut, maka sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis ketiga ditolak. Hasil temuan menegaskan bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Setiap Wajib Pajak umumnya mempunyai pemahaman yang baik mengenai sanksi perpajakan dan petugas pajak telah mengkomunikasikan secara efektif konsekuensi ketidakpatuhan. Namun, terlepas dari pemahaman tersebut, sanksi perpajakan belum memberikan efek yang membuat wajib pajak itu jera. Meningkatkan kepatuhan memerlukan lebih dari sekedar meningkatkan kesadaran akan sanksi perpajakan. Hasil survei menunjukkan bahwa banyak responden yang berpendapat bahwa sanksi perpajakan saja tidak sepenuhnya menyurutkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Menurut Fadilah & Sapari (2020), sanksi perpajakan yang tidak diterapkan secara konsisten dan menyeluruh mengakibatkan sebagian wajib pajak menghindari sanksi. Banyak dari wajib pajak memustuskan untuk menunggu pemeriksaan pajak dengan harapan mendapatkan keringanan hukuman, dan menganggap sanksi perpajakan sebagai peraturan formal yang tidak memiliki kekuatan untuk mencegah pelanggaran berulang. Senada dengan Winerungan (2013) yang memaparkan sanksi perpajakan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Bitung dan Manado. Penegakan sanksi perpajakan belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak yang terus menurun disebabkan oleh kurangnya rasa tanggung jawab dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Tulenan et al., 2017). Temuan penelitian ini tidak mengacu pada teori atribusi menjelaskan bahwa aspek eksternal seperti tekanan sosial atau pengaruh orang lain dapat mendorong perilaku, termasuk kepatuhan terhadap sanksi perpajakan (Donofan & Afriyenti, 2021). Berbeda dengan penelitian (As'asri & Erawati, 2018; Pebrina & Hidayatulloh, 2020) yang menyimpulkan sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut sesuai dengan riset yang dilaksanakan (Aliviany & Maharani, 2023; Janiman & Firasati, 2023; Khodijah et al., 2021) yang menyatakan sanksi perpajakan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Merujuk analisis dan pembahasan terkait pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak individu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh seberapa tinggi atau rendah pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak. Selanjutnya, kualitas layanan fiskus tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di

KPP Medan Petisah. Ini menunjukkan bahwa baik buruknya pelayanan pajak tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Terakhir, sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa banyak wajib pajak yang masih tidak mematuhi kewajibannya walaupun sudah dikenakan sanksi.

REFERENSI

- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi (JEBAKU)*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>
- Amanda, A., Sudiartana, I. M., & Dewi, N. P. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self-Assessment System, E-Filling, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 457–467.
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- As'asri, N. G., & Erawati, T. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55.
- Azhari, D., & Poerwati, T. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, VII(1), 1–17.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Donofan, I., & Afriyenti, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 3(4), 859–875. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jea.v3i4.435>
- Fadilah, K., & Sapari. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansie*, 9(5), 1–15. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2886>
- Indrayani, Mahaputra, et al. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 115–125.
- Janiman, J., & Firasati, A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. *Journal of Economic & Business*, 12(3), 1530–1543. <https://doi.org/https://doi.org/10.52644/joeb.v12i3.217>
- 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. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/JABI.v4i2.y2021.p183-195>
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, M. (2018). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB). *InFestasi*, 13(2), 354–366.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.

- Rahmayanti, N. P., Arini, R. M., Indiraswari, S. D., & Dara, R. R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 10(2), 290. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v10i2.11437>
- Sari, H. A. Y., Makaryanawati, M., & Edwy, F. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner (Riset Dan Jurnal Akuntansi)*, 4(2), 603. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.289>
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA (JE)*, 1(3), 960–1079. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2301>
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhégawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma*, 3(9), 242–252.
- Yunia, N. N., AMP, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 106–116.
- Zagita, F., & Marlinah, A. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah DKI Jakarta. *E-Jurnal TSM*, 2(2), 867–878.