

**ANALISIS JALUR PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
PEKERJAAN BEBAS DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Empiris di KPP Pratama Kalideres, Jakarta Barat)**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS  
JAKARTA**

**DIAJUKAN OLEH: NAMA**

**: REYNALDO NIM**

**: 127202010**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR MAGISTER AKUNTANSI**

**2022**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan dan Manfaat .....	11
1.5.1 Tujuan.....	11
1.5.2 Manfaat.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kajian Teori Dasar (Grand Theory).....	14
2.1.1 Teori Atribusi .....	14
2.2 Definisi Konseptual Variabel.....	17
2.2.1 Pelayanan Fiskus .....	17
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	20
2.2.3 Sanksi Pajak.....	22
2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	28
2.4 Kaitan Antar Variabel .....	34
2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN .....	44
3.1 Desain Penelitian .....	44

3.2	Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel .....	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel.....	45
3.3	Operasionalisasi Variabel dan Instrumen .....	46
3.3.1	Variabel Bebas (Variabel Independen).....	46
3.3.2	Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	47
3.3.3	Variabel Mediasi .....	48
3.4	Analisis Validitas dan Realibilitas .....	51
3.4.1	Uji Validitas .....	51
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.5	Analisis Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>60</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.1.1	Sejarah KPP Pratama Kalideres .....	60
4.1.2	Wilayah Kerja KPP Pratama Kalideres.....	61
4.1.3	Tugas dan Fungsi KPP Pratama Kalideres.....	61
4.1.4	Struktur Organisasi KPP Pratama Kalideres .....	63
4.1.5	Visi dan Misi KPP Pratama Kalideres.....	63
4.2	Statistik Deskriptif .....	65
4.2.1	Deskripsi Responden .....	65
4.2.2	Deskripsi Variabel .....	67
4.3	Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	73
4.3.1	Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model) .....	73
4.3.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	74
4.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	78
4.3.1.3	Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	81
4.3.1.4	Uji Cronbach's Alpha.....	82
4.3.2	Hasil Uji Inner Model .....	83
4.3.2.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83

4.3.2.2 Koefisien Determinasi f-square ( $f^2$ ).....	84
4.3.2.3 Uji Nilai VIF Inner Model.....	85
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis.....	87
4.3.2.5 Uji Goodness of FIT Model .....	91
4.4 Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	48
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus (X1) .....	68
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (X2) .....	70
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	71
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z).....	72
Tabel 4.8 Uji Validitas Konvergen .....	75
Tabel 4.9 Uji Validitas Diskriminan dari nilai Cross Loading .....	78
Tabel 4.10 Uji Validitas Diskriminan dari Tabel Fornell-Lacker Criterion .....	81
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE) .....	82
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Internal.....	83
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji f-Square ( $f^2$ ).....	85
Tabel 4.15 Uji Nilai VIF Inner Model .....	86
Tabel 4.16 Uji Pengaruh Langsung.....	88
Tabel 4.17 Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	90
Tabel 4.18 Model Fit.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak 2019-2020 .....	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Kalideres .....	63
Gambar 4.2 Validitas Konvergen.....	77
Gambar 4.3 Nilai VIF Inner Model .....	86

## **ABSTRAK**

Pajak adalah sumber APBN terbesar bagi negara Indonesia. Untuk itu, pemaksimalan penerimaan pajak harus ditingkatkan melalui kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung antara pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kalideres. Kemudian, penelitian juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian merupakan seluruh wajib pajak orang pribadi dengan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres. Kemudian sampel penelitian dipilih melalui metode hair dan menghasilkan 170 sampel yang dipilih secara acak. Analisis data menggunakan SEM PLS. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya pelayanan fiskus dan sanksi pajak juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

## **ABSTRACT**

Taxes are the largest source of revenue for the Indonesian state. For this reason, maximizing tax revenue must be increased through taxpayer compliance. Some of the factors that affect taxpayer compliance are tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness. The purposes of this study were to analyze the direct effect of tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness on taxpayer compliance at KPP Pratama Kalideres. Then, the research also aims to determine the indirect effect between tax authorities and tax sanctions on taxpayer compliance through taxpayer awareness. The main theory used in this research is attribution theory. The research method used is quantitative. The research population is all individual taxpayers with independent work who are registered at KPP Pratama Kalideres. Then the research sample was selected using the hair method and resulted in 170 randomly selected samples. Data analysis using SEM PLS. The results of the study stated that tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness partially had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Furthermore, tax authorities and tax sanctions also have an indirect effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara. Penerimaan pajak yang besar akan turut membantu mensukseskan program pembangunan negara dan membiayai pengeluaran belanja negara. Untuk itu, negara selalu berusaha mengoptimalkan penerimaan pajak dan berusaha mencari cara untuk menambah penerimaan pajak. Berdasarkan, Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020 tentang Direktorat Jenderal Pajak (DJP), ditetapkan bahwa target penerimaan pajak tahun 2020 sebesar Rp 1.198,82 triliun. Namun, realisasi penerimaan pajak yang diperoleh hanya sebesar Rp1.069,98 triliun (89,25%) (Prakoso, 2021).

Uraian (triliun rupiah)	2019			2020		
	Realisasi	APBN	Perpres 72/2020	Realisasi	% thd Perpres 72/2020	Growth (%)
<b>A. Penerimaan Pajak</b>	<b>1.332,7</b>	<b>1.642,6</b>	<b>1.198,8</b>	<b>1.070,0</b>	<b>89,3</b>	<b>(19,7)</b>
1. PPh Migas	59,2	57,4	31,9	33,2	104,1	(43,9)
2. Pajak Nonmigas	1.273,5	1.585,1	1.167,0	1.036,8	88,8	(18,6)
a. PPh Non Migas	713,1	872,5	638,5	560,7	87,8	(21,4)
b. Pajak Pertambahan Nilai	531,6	685,9	507,5	448,4	88,4	(15,6)
c. Pajak Bumi dan Bangunan	21,1	18,9	13,4	21,0	155,9	(0,9)
d. Pajak Lainnya	7,7	7,9	7,5	6,8	90,6	(11,7)
<b>B. Kepabeanan dan Cukai</b>	<b>213,5</b>	<b>223,1</b>	<b>205,7</b>	<b>212,8</b>	<b>103,5</b>	<b>(0,3)</b>
1. Cukai	172,4	180,5	172,2	176,3	102,4	2,3
2. Pajak Perdagangan Internasional	41,1	42,6	33,5	36,5	108,9	(11,1)
a. Bea masuk	37,5	40,0	31,8	32,3	101,3	(14,0)
b. Bea keluar	3,5	2,6	1,7	4,2	255,0	19,5
<b>TOTAL</b>	<b>1.546,1</b>	<b>1.865,7</b>	<b>1.404,5</b>	<b>1.282,8</b>	<b>91,3</b>	<b>(17,0)</b>

Gambar 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2019-2020  
Sumber: (Kurniati, 2021)

Berdasarkan laporan pada gambar 1.1, penerimaan pajak sampai dengan triwulan IV/2020 ditopang oleh penerimaan pajak penghasilan (PPh) nonmigas yang berkontribusi sebesar Rp560,67 triliun atau 52,41 persen. Selanjutnya, pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) sebesar Rp448.39 triliun atau 41,91 dari total penerimaan Sementara itu, PPh Migas Rp33,18 triliun atau 3,10 persen. Sedangkan pajak bumi bangunan dan pajak lainnya berkontribusi sebesar Rp27,73 triliun atau 2,59 persen. Bila dibandingkan periode yang sama tahun lalu, penerimaan pajak mengalami kontraksi sebesar 19,71 persen (Prakoso, 2021).

Berdasarkan data yang disajikan dalam gambar 1.1 diketahui bahwa selisih antara target dan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 mencapai 128,8 triliun. Selisih yang cukup besar ini menandakan bahwa meningkatkan penerimaan pajak dan merealisasikan sesuai target bukanlah pekerjaan yang mudah karena selain diperlukan adanya peran aktif dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga dituntut peran aktif dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini difokuskan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena kontribusi dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih sangat minim dibanding Wajib Pajak Badan yang menjadi penyumbang penerimaan pajak terbesar saat ini. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk pendapatan pajak karena memiliki kemampuan untuk

meningkatkan penerimaan pajak sementara juga meningkatkan rasio pajak. Upaya pemerintah menumbuhkan kepatuhan pajak salah satunya dengan diberikannya pelayanan yang terbaik pada wajib pajak melalui kualitas juga kuantitas pelayanan dari petugas pajak (Mahardika, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Pada tahun 2020, peningkatan kepatuhan formal wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan hanya terjadi pada wajib pajak (WP) orang pribadi karyawan. Sedangkan, kepatuhan wajib pajak non karyawan dalam melaporkan SPT Tahunan mengalami penurunan yang signifikan. Pada tahun 2020, wajib pajak orang pribadi karyawan yang telah menyampaikan SPT mencapai 12,1 juta atau 85,42% dari total wajib pajak orang pribadi karyawan yang wajib menyampaikan SPT sebanyak 14,17 juta. Persentase tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 73,2%. Namun, rasio kepatuhan formal pada tahun 2020 untuk wajib pajak pribadi non karyawan hanya mencapai 52,45% atau lebih rendah dari rasio kepatuhan formal tahun 2019 sebesar 75,31% (Wildan, 2021). Sehingga, dalam penelitian ini akan memfokuskan pada kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan atau pekerjaan bebas.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tidak selalu mudah dicapai. Dibutuhkan berbagai macam cara dan strategi untuk mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini karena mayoritas masyarakat memiliki kecenderungan yang memungkinkan untuk menghindari dari kewajiban menyetorkan pajak serta melakukan perbuatan untuk melawan pajak (Merliyana & Saefurahman, 2017).

Kecenderungan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, ataupun menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Arum, 2012). Saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan fiskus dan akan terus melakukan pembayaran pajak, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kemudian, sanksi pajak juga turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wijaya, 2019). Sanksi perpajakan ini terdiri atas sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Sanksi pidana maupun sanksi administrasi dalam hukum pajak secara luas dapat diartikan sebagai tujuan untuk kelangsungan hidup bersama dalam masyarakat dan sebagai salah satu kewajiban asasi manusia terhadap masyarakat tempat di mana wajib pajak berada

yaitu dengan membayar pajak (Wilda, 2015). Apabila pelanggaran yang dilakukan sifatnya ringan, maka dapat diselesaikan dengan sanksi administratif, tetapi apabila pelanggarannya berat maka sanksi pidana yang akan diterapkan. Sebagaimana telah diatur berdasarkan Pasal 29 ayat 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa “Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan atau menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Banyak kasus di Indonesia wajib pajak pribadi pekerjaan bebas ingin membayar pajak dengan mengecilkan besaran pajak terutang, maka dari itu wajib pajak tersebut melakukan kecurangan dengan dibantu oleh oknum pegawai pajak (Brata et al., 2017). Sanksi pajak harus lebih diperketat peraturannya, supaya wajib pajak akan merasa takut jika tidak membayar pajak dan akan melakukan perhitungan pajak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Sanksi perpajakan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Otoritas pajak harus konsisten dalam menerapkan sanksi bagi yang melanggar ketentuan membayar pajak. Dengan demikian, diharapkan penerimaan pajak akan terus meningkat setiap tahunnya.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak juga dapat dimediasi oleh kesadaran wajib pajak. Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu

diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran merupakan keadaan di mana wajib pajak memahami dan mengerti perihal pajak, serta berkenan melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak (Puri, 2014). Meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak mendorong wajib pajak untuk aktif membayar pajak (Suryadi, 2016). Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai sikap wajib pajak yang taat dan secara sukarela membayar pajaknya tepat waktu. Wajib pajak yang taat membayar pajak akan membuat roda pemerintahan berjalan lancar, hal ini tentu juga akan mempercepat pembangunan nasional.

Beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi telah beberapa kali dilakukan. Pertama terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Rizkina & Sumardi (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Kedua, terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Asri (2018) juga menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Ketiga, terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Wicaksana & Supatmi (2019) menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Wilda (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Brata et al., (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keempat, terkait dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Novandalina (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suprihati (2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kelima, terkait dengan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Triandani & Apollo (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh

Merliyana & Saefurahman (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keenam terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketujuh terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan Asri (2018) juga menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak dapat memediasi pengaruh sanksi pajak, tingkat pendidikan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kalideres karena KPP Pratama Jakarta Kalideres memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan yang kurang baik. Rasio kepatuhan formal pada tahun 2021 untuk wajib pajak pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Kalideres hanya mencapai 42,30% atau lebih rendah dari rasio kepatuhan formal tahun 2020 sebesar 45,25% (KPP Pratama Jakarta Kalideres, 2022). Sehingga, dalam penelitian ini akan



memfokuskan pada wajib pajak non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres pada tahun 2022. Pemilihan tahun ini dikarenakan tahun 2022 merupakan tahun pemulihan ekonomi setelah adanya pandemi covid-19, sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak juga meningkat seiring dengan pemulihan ekonomi tersebut.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, merujuk pada urgensi meneliti sejauh mana pelayanan fiskus dan sanksi pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi pada KPP Pratama Jakarta Kalideres. Selain itu, juga mengingat adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka menimbulkan celah pengembangan penelitian dengan menggunakan objek, waktu penelitian, dan alat analisis yang berbeda. Untuk itu, dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Jalur Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi,”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Target penerimaan pajak yang telah ditetapkan oleh pemerintah seringkali tidak sesuai dengan realisasi yang terjadi. Pada tahun 2020, terjadi selisih antara target dan realisasi penerimaan pajak sebesar 128,8 triliun (Kurniati, 2021). Hal ini tentu menuntut peran aktif dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia sendiri masih digolongkan sangat rendah. Hal ini dapat terlihat dari kepatuhan wajib pajak

non karyawan pada tahun 2020 dalam melaporkan SPT Tahunan mengalami penurunan yang signifikan. Rasio kepatuhan formal pada tahun 2020 untuk wajib pajak pribadi non karyawan hanya mencapai 52,45% atau lebih rendah dari rasio kepatuhan formal tahun 2019 sebesar 75,31% (Wildan, 2021).

Kepatuhan wajib pajak bukanlah hal yang mudah untuk dicapai. Dibutuhkan berbagai macam cara dan strategi untuk mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini karena mayoritas masyarakat memiliki kecenderungan yang memungkinkan untuk menghindari dari kewajiban menyetorkan pajak serta melakukan perbuatan untuk melawan pajak (Merliyana & Saefurahman, 2017). Untuk itu diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, seperti pelayanan fiskus dan sanksi pajak, serta kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas meliputi pelayanan fiskus dan sanksi pajak.
2. Variabel mediasi meliputi kesadaran wajib pajak
3. Variabel terikat meliputi kepatuhan wajib pajak
4. Populasi penelitian merupakan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kalideres.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
6. Apakah kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?
7. Apakah sanksi pajak mampu memediasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat**

### **1.5.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas.
4. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas.
5. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.
7. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.

### **1.5.2 Manfaat**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pustaka terkait pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian

ini diharapkan dapat dijadikan pijakan bagi peneliti yang memiliki ketertarikan terhadap tema yang diangkat dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi pemerintah dan direktorat perpajakan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas dengan menganalisis dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat umum khususnya wajib pajak terkait pentingnya kepatuhan wajib pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Asri, R.B. (2018). *Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam Membayar Pajak Penghasilan: Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Mediator*. Tesis Magister Akuntansi, STIE YKPN Yogyakarta.
- Brata, J. D., Isna Y., & Agus I. K. (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. *Forum Ekonomi*, Volume 19, No. 1 2017.
- Ghozali, I. (2018). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition (2 ed.)*. Los Angeles: Sage.
- Hapsari, A., & Kholis, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar. *Review Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 56-67.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Iga, L. S. (2014). Effects of Tax Examination, Awareness, Service Quality at the Compliance Level of Corporate Taxpayers. *E-Journal of Udayana University Accounting*, 3(2).
- Juniarti, J., & Anggrahini, Y. (2020). Four Factors Based on Government Regulation Number 23 of 2018 Affecting the Compliance with Taxation Small and Medium Enterprises. *In Annual International Conference on Accounting Research (AICAR 2019)* (pp. 191-196). Atlantis Press.

- Kurniati, D. (2021). *Penerimaan Pajak 2020 Minus 19,7%, Ini Data Lengkapnya*. Retrieved at <https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2020-minus-197-ini-data-lengkapnya-26766>. Diakses pada tanggal 15 September 2022.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Mangoting, C. J. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, Volume 1, Nomor 1.
- Merliyana., & Asep S. (2017). Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi kasus: Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 13, No 01, Maret 2017.
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) dalam Memiliki (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1 Maret 2016, 1031-1043.
- Muliari, N. K & Setiawan, P. E. (2010). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur*. Tesis: Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Bali.
- Novandalina, A., Sarbullah., & Rokhmad B. (2020). The Effect of Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Quality of Tax Services on Taxpayer Compliance with Personal Persons at KPP Pratama Pati. *Proceeding Call for Paper – 3rd International Seminar on Accounting Society “The Review and Outlook of the Economy after Covid 19 Pandemic”*.
- Palupi, N.A.S . (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel Intervening*. Tesis Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Prakoso, J. P. (2021). *Kinerja Penerimaan Pajak 2020 di Bawah 90 Persen, Enam Faktor Ini Penyebabnya*. Retrieved at <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210308/259/1365252/kinerja-penerimaan->



pajak-2020-di-bawah-90-persen-enam-faktor-ini-penyebabnya. Diakses pada tanggal 15 September 2022.

- Puri, K. A. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, A. D. E. (2016). Pengaruh Pemahaman, Tarif, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(2).
- Resmi, S. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizkina, M., & Sumardi A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Medan Petisah. *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1 No. 2 Januari 2020.
- Sasmita, N. A. (2015). The Influence of Understanding Taxpayers, Fiscus Services, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of Small and Medium Enterprises Owners in the Tax Obligation Report in Semarang (Study of SMEs in Semarang). *Scientific Journal of Undergraduate Accounting in Pandanaran University*, 1 (1), 1-17
- Schunk, D.H. (2012). *Motivasi dalam Pendidikan Teori, Penelitian, dan Aplikasi*. Jakarta: Indeks.
- Selvia Utami. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Volume 7, Nomor 4, April 2018.
- Siregar, P. (2011). The Effect of Fiscus Services and the Implementation of Sunset Policy on Taxpayer Compliance in Efforts to Increase Taxes. *Journal of Business Economics (JEB)*, Volume 5, Number 2.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suprihati. (2021). Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Reporting in Taxpayer Compliance UMKM Karanganyar. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol-5, Issue-2, 2021, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>.

- Suryadi. 2016. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1), pp. 105 – 121.
- Susilawati, K. E., & Ketut B. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.2 (2013): 345-357.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Effect of Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, and Application of E-Filling on Taxpayer Compliance. *E-Journal of Accounting*, Udayana University, 14 (2).
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Effects of Taxpayer Understanding, Tax Awareness, Tax Sanctions, and Fiscus Services on Taxpayer Compliance. *EMBA Journal*, 5 (2), 443-453.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *EMBA*. Volume 1, Nomor 3.
- Triandani, M., & Apollo. (2020). Effect The Understanding of Taxation, Tax Sanctions and Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance (Research on Taxpayers of Individual Entrepreneurs in Tangerang Region). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, Volume 2, Issue 1, December 2020, DOI: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1>.
- Utaminingsih, A. A. (2014). The Effect of Tax Sanctions and Service of Tax Apparatuses on Taxpayer Compliance with Risk Preference as Moderation Variables. *Accounting Analysis Journal* 3 (2).
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wicaksana, I. G. P. A. D., & Ni Luh S. (2019). Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.27.3.Juni (2019): 2039-2065, DOI: <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v27.i03.p15>.
- Widayati., N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Jurnal Simposium Nasional XIII*, 3(2).
- Wijaya, Suparna. (2019). Taxpayer Attitude on the Elimination of Tax Sanction and Taxation Awareness toward Taxpayer Compliance in Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 19(1), pp. 71-79.

- Wilda, F. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*. Artikel Ilmiah Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Wildanm M. (2021). *Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan dan OP Non Karyawan Menurun*. Retrieved at <https://news.ddtc.co.id/kepatuhan-formal-wajib-pajak-badan-dan-op-nonkaryawan-menurun-28058>. Diakses pada tanggal 16 September 2022.
- Yanah. (2013). The Impact of Administration Sanction and Understanding of Income Tax Law on Corporate Taxpayer's Compliance. *The International Journal of Social Sciences*, 12 (1)

