

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG**



Oleh:

MUCHSIN IHSAN

NIM: 2009/13073

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013
Wisuda Periode September 2013**

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG**

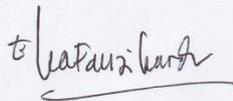
Oleh:

Muchsin Ihsan
2009/13073

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi/tesis untuk persyaratan wisuda periode
September 2013 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing.

Padang, Juli 2013

Pembimbing I



Eka Fauzihardani, SE., MSi., Ak
NIP. 19710522 200003 2 001

Pembimbing II



Herlina Helmy SE., M.SAk., Ak
NIP. 19800327 200501 2 002

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG**

Muchsin Ihsan

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
Email: undergroendist@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris apakah terdapat pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, sebanyak 370 responden Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak*

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of taxpayers knowledge, tax counseling, quality of tax services, and tax investigation to Compliance of Corporate Taxpayers. This research is a causative study using a quantitative approach. Sample in this study was determined through purposive sampling technique consisted of 370 respondents. Results of this study demonstrate that there are positive significant influence of taxpayers knowledge, tax counseling, quality of tax services, and tax investigation to Compliance of Corporate Taxpayers in Padang.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, Tax Counseling, Quality of Tax Services, Tax Investigation.*

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN). Tanpa pajak akan sangat mustahil negara ini dapat melakukan pembangunan. Dalam struktur APBN, kontribusi penerimaan dalam negeri dari sektor pajak cukup signifikan secara nominal maupun persentase. Peran pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia terus meningkat terhadap seluruh pendapatan negara.

Berdasarkan keterangan Menteri Keuangan, Agus Martowardojo, fakta menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Pada tahun 2011, tercatat Wajib Pajak Badan dari jumlah Wajib Pajak berbentuk badan sekitar 12.000.000, hanya 466.000 badan usaha yang membayar pajak. Itu berarti hanya 3,6% badan usaha yang membayar pajak. Sementara itu, target tambahan pajak orang pribadi, diharapkan akan ada tambahan sebanyak 3.000.000 WP (www.tribunnews.com)

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983. Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari *tax gap* dan *tax ratio*. Sudah satu dekade reformasi birokrasi di DJP telah berjalan yang dimulai sejak tahun 2002 yang dilakukan secara bertahap sampai tahun 2008 diseluruh Indonesia. Dampak dari reformasi ini sendiri sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara dari sektor pajak (www.pajak.go.id). Reformasi Undang-Undang Pajak Penghasilan terkini di Indonesia ditandai dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008. Undang-undang ini mengatur beberapa perubahan mendasar

dalam perhitungan pajak penghasilan badan bagi perusahaan di Indonesia. Salah satu perubahan yang paling mendasar adalah adanya perubahan tarif yang digunakan dalam menghitung pajak bagi perusahaan, yang semula menggunakan tarif progresif (tarif maksimal 30%) menjadi 28% pada tahun 2009, dan sudah menjadi 25% pada tahun 2010. Hal ini berarti, setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 ini, perusahaan akan membayar pajak yang lebih kecil untuk jumlah penghasilan sama dengan periode sebelumnya (Yulianti, 2010).

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat reformasi pajak yang telah dilaksanakan Ditjen Pajak masih belum memberikan hasil yang signifikan, maka kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan fakta yang dijelaskan Menteri Keuangan, kepatuhan Wajib Pajak sangat perlu diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga harus ditingkatkan agar fungsi pajak dapat diwujudkan. Dengan menurunnya kepatuhan Wajib Pajak, negara juga akan mengalami penurunan pada sumber penerimaan negara. Hal ini dapat mengurangi kemampuan pemerintah dalam membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan. Menurut Siti (2009: 18-19), kepatuhan Wajib Pajak sangat diperlukan sebagai sumber penerimaan Negara yang cukup besar selain migas karena sumber migas merupakan sumber

yang tidak dapat diperbaharui. Thomas (2012: 4) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak berperan penting dalam mewujudkan fungsi pajak sebagai sumber dana dan sebagai pengatur bagi sebuah negara. Kepatuhan Wajib Pajak perlu diperhatikan dan diawasi karena berkembangnya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) yang dapat menimbulkan kerugian pada negara (Fidel, 2010: 139).

Pemahaman Wajib Pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, maka Wajib Pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dalam prakteknya, peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh Wajib Pajak, sehingga menimbulkan keengganan bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sering terjadi Wajib Pajak mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan) pajak. Selain itu, peraturan perpajakan juga sering kali berubah sehingga membingungkan Wajib Pajak. Kondisi seperti ini akan berpengaruh pada keinginan Wajib Pajak yang rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak sering kali harus bersusah payah bertanya kepada aparat pajak bahkan ada yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengisinya, sehingga harus keluar biaya dan memakan banyak waktu. Keengganan Wajib Pajak untuk membayar pajak bisa berkurang apabila peraturan perpajakan dibuat sederhana mungkin sehingga Wajib Pajak tahu cara mengisinya (Candra, 2013). Oleh karena itu, pemahaman atau pengetahuan mengenai perpajakan sangat diperlukan agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Setiap tahun, Ditjen Pajak (Kantor Pelayanan Pajak/KPP) selalu mengagendakan penyuluhan perpajakan. Menurut Vivien (2005), penyuluhan

dapat bersifat langsung seperti seminar sosialisasi pengisian SPT, dapat pula bersifat tidak langsung berupa buku petunjuk pengisian SPT. Namun sering tidak relevannya buku petunjuk pengisian SPT memang sering menimbulkan masalah antara Wajib Pajak dan fiskus. Format dan buku petunjuk yang selalu berubah juga memusingkan Wajib Pajak. (Hamdan, 2002: 36). Seminar sosialisasi juga dirasa kurang efektif karena tidak menjangkau semua Wajib Pajak dan tidak semua Wajib Pajak yang diundang bersedia datang. KPP dinilai kurang proaktif dalam melakukan penyuluhan kepada masyarakat (Ruston, 2002: 39) karena penyuluhan dilakukan hanya di KPP sementara Wajib Pajak enggan datang ke kantor pajak.

Fungsi utama dari Ditjen Pajak adalah pelayanan. Hal ini tampak pada penyebutan kantornya yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Ni Luh, 2006). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Namun yang terjadi bukannya petugas pajak yang melayani, namun malah minta dilayani, mungkin karena masih kentalnya perasaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Fidel, 2010 : 22).

Pemeriksaan bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2011: 64). Namun, seringkali pemeriksaan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi Wajib Pajak karena kesan yang ada saat ini adalah apabila diperiksa berarti konotasinya negatif (Hamdan, 2002 : 37).

Penelitian ini menggunakan variabel pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak karena variabel tersebut telah terbukti mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan karena masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang dan penelitian yang serupa masih belum pernah dilakukan di kota Padang.

II. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a) penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir

untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan

- c) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya.
- 2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
 - 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
 - a) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
 - b) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
 - 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai landasan *self-assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (dalam Ni Luh 2006: 5), elemen-elemen kunci tersebut adalah:

- 1) program pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak,
- 2) prosedur yang sederhana dan memudahkan Wajib Pajak,
- 3) program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif,
- 4) pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan menurut Nurmantu (dalam Abdul, 2009: 35) yaitu:

- 1) *Kepatuhan formal*, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material.
- 2) *Kepatuhan material*, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan pajak material memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (sumber), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan

hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari faktor pengetahuan/pemahaman Wajib Pajak (Pamungkas dalam Rika, 2007) dan faktor psikologi Wajib Pajak (Chaizi dalam Abdul 2009: 35). Faktor pengetahuan Wajib Pajak terdiri dari pengetahuan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil, sedangkan faktor psikologi Wajib Pajak dipengaruhi oleh sosialisasi (penyuluhan) perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan.

Pengetahuan Wajib Pajak berhubungan erat dengan kepatuhan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Menurut Nurmantu (dalam Lidya, 2010), semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak maka semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan. Namun rumitnya peraturan perpajakan mengakibatkan tidak semua Wajib Pajak yang berpendidikan tinggi memahami dan mengetahui peraturan perpajakan, sehingga tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai hukum dan tatacara perpajakan menjadi rendah (Eriksen dan Fallan, 1996).

Penyuluhan (*counseling*) merupakan salah satu teknik yang sangat penting di antara teknik-teknik bimbingan lainnya, didefinisikan sebagai proses menolong orang supaya dapat mengatasi persoalan-persoalannya dan menambah penyesuaian dirinya melalui wawancara (*interview*) serta sifat-sifat hubungan yang lain antara orang dengan orang, misalnya dengan membuat orang yang ditolong tadi dapat merasa bebas

dan senang (*on his ease*). Dengan adanya penyuluhan, yang diharapkan dapat terjadi adalah perubahan dari diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu (Vivien, 2005: 17-18).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002 : 36).

Pentingnya pemeriksaan pajak terkait dengan perubahan sistem pemungutan pajak sejak Reformasi Perpajakan tahun 1983, dari *official assessment system* dimana pemerintah (fiskus) berperan aktif dalam pendaftaran, pemungutan, dan pelaporan pajak, menjadi *self-assessment system* dimana Wajib Pajak yang diberi kepercayaan untuk berperan aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana untuk melaporkan jumlah penghasilan kena pajak dan jumlah pajak terutang adalah Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dengan kata lain SPT juga merupakan alat pertanggungjawaban Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan (Herlina, 2011). Jumlah pajak yang dilaporkan dalam

SPT menjadi obyek pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan atas SPT untuk memastikan bahwa jumlah pajak dilaporkan sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan dan dilaporkan. Sehingga dapat dirumuskan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh DJP terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hardi, 2003). Pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa Wajib Pajak taat dengan kewajiban perpajakannya (Frey, 2003).

Kerangka Konseptual

Penelitian ini akan melihat pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan terhadap Wajib Pajak, kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Dalam penelitian ini akan diteliti sejauhmana pengaruh yang signifikan pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang, dilihat dari keempat faktor yang mempengaruhi kepatuhan tersebut, yaitu pengetahuan, penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan. Secara sederhana kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut. Gambar 1. Kerangka Konseptual (Lampiran)

Hipotesis

1. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif Wajib Pajak jika mereka paham betul atas

isi Undang-Undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar; penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh Wajib Pajak; penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan; dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh Wajib Pajak, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak (Ekawati dan Endro, 2008). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H₁: Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

2. Dengan semakin baik kualitas dalam penyuluhan pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajibannya terhadap aturan perpajakan, khususnya dalam penyampaian SPT. Jadi, didapat hipotesis bahwa terdapat pengaruh signifikan positif penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Maria (2012) yang menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih intensif dalam mengadakan penyuluhan-penyuluhan pajak terpadu untuk memberikan pemahaman yang luas kepada Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak, seperti adanya *Account Representatives*

(AR) yang memberikan pengawasan dan konsultasi bagi Wajib Pajak, proses penyuluhan, pembinaan, dan komunikasi dua arah dapat terwujud.

H₂: Penyuluhan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

3. Pendapat mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Resfianis (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

H₃: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

4. Dalam praktiknya, sistem penetapan pajak memerlukan tindakan pemeriksaan dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Semakin baik pemeriksaan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, didapat hipotesis bahwa pemeriksaan pajak mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H₄: Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausatif yang berguna untuk menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam hal ini melihat seberapa jauh pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Padang.

Penelitian ini dilakukan di kota Padang dengan menjadikan Wajib Pajak Badan sebagai objek penelitian, baik Wajib Pajak Badan yang menggunakan jasa konsultan maupun Wajib Pajak Badan yang mengurus sendiri pajaknya. Sementara waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama lebih kurang 3 bulan mulai bulan September sampai bulan November 2012.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan (WP Badan) di Kota Padang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2011. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP, didapat jumlah populasi adalah sebanyak 16.994 Wajib Pajak. Banyaknya sampel yang diambil dihitung dengan rumus Slovin (Nugraha, 2007: 6) yaitu sebanyak 360 orang. Namun jumlah sampel dalam penelitian ini mencapai 3740 responden. Artinya, jumlah sampel dalam penelitian ini sudah melebihi kadar sampel minimal 360 Wajib Pajak. Pemilihan responden sebanyak 374 dalam penelitian ini dimaksudkan agar batas sampel tidak berada dalam batas kritis.

Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang menggunakan jasa konsultan dan Wajib Pajak Badan yang mengurus sendiri pajaknya di kota Padang. Sementara sumber data sekunder antara lain diperoleh dari dokumen-dokumen

dan literatur yang terkait dengan perpajakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dan teknik dokumentasi. Sementara instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang dikembangkan dari teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya dan dari penelitian sebelumnya.

Sebelum penelitian sebenarnya dilakukan, telah dilakukan uji validitas dan uji coba (*pilot test*) terhadap 30 orang responden dari Wajib Pajak untuk melihat atau menguji validitas dan reliabilitas kuisisioner. Sedangkan untuk pengujian hipotesis penelitian ini digunakan uji t.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Demografi Responden Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui beberapa karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, berdasarkan beberapa karakteristik responden Wajib Pajak Badan di kota Padang, seperti diuraikan dalam sub-sub bab berikut ini.

1. Berdasarkan Umur Perusahaan

Untuk melihat gambaran tentang komposisi Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan umur perusahaan dapat dilihat pada Tabel 1 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian, yang menjawab kuisisioner paling banyak adalah responden yang umur perusahaannya 5-10 tahun yaitu sebanyak 54,9%, kemudian responden yang umur perusahaannya di bawah 5 tahun yaitu sebanyak 32,4%, dan terakhir responden yang umur

perusahaannya di atas 10 tahun yaitu sebanyak 12,7%.

2. Berdasarkan Jenis Usaha

Deskripsi mengenai Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian berdasarkan kategori jenis usaha dapat dilihat dalam Tabel 2 (Lampiran). Kategori jenis usaha responden dalam penelitian dibagi ke dalam 3 kategori, yaitu dagang, industri, dan jasa.

Berdasarkan Tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini, ternyata mereka yang menjawab kuisioner lebih banyak adalah responden yang mempunyai jenis usaha jasa yaitu sebanyak 54,6%, jenis usaha dagang sebanyak 42,2%, dan responden yang mempunyai jenis usaha jasa hanya sebanyak 3,2%.

3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran tentang komposisi Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dapat pula dilihat dalam Tabel 3 (Lampiran).

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat pula diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian, yang menjawab kuisioner lebih banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 57% dan dari perempuan sebanyak 43%.

4. Berdasarkan Umur Responden

Deskripsi mengenai Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian berdasarkan kategori umur dapat pula dilihat dalam Tabel 4 (Lampiran).

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini, ternyata mereka yang menjawab kuisioner lebih banyak adalah responden yang berumur 25-45 tahun yaitu sebanyak 91,1% dan

responden yang berumur di atas 45 tahun hanya sebanyak 8,9%.

5. Berdasarkan Agama

Deskripsi mengenai Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian berdasarkan kategori agama dapat dilihat dalam Tabel 5 (Lampiran). Kategori agama responden dalam penelitian dibagi ke dalam 5 kategori, yaitu Islam, Katolik, Kristen, Budha, dan Hindu.

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini, ternyata mereka yang menjawab kuisioner lebih banyak adalah responden yang beragama Islam, yaitu sebanyak 88,4%, beragama Katolik sebanyak 7,0%, beragama Kristen sebanyak 4,1%, beragama Budha dan Hindu sebanyak 0,3%.

6. Berdasarkan Suku

Gambaran mengenai Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian berdasarkan kategori suku dapat dilihat dalam Tabel 6. Kategori suku responden dalam penelitian dibagi ke dalam 3 kategori, yaitu Minang, Tionghoa, dan lain-lain.

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini, ternyata mereka yang menjawab kuisioner lebih banyak adalah responden yang bersuku Minang yaitu sebanyak 88,6%, bersuku Tionghoa sebanyak 5,9%, dan responden yang bersuku selain dari suku Minang dan Tionghoa sebanyak 5,4%.

7. Berdasarkan Status SPT (2011)

Untuk mendapatkan gambaran mengenai komposisi Wajib Pajak Badan yang menjadi responden berdasarkan status SPT tahun 2011 dapat pula dilihat dalam Tabel 7 (Lampiran). Kategori status SPT responden Wajib Pajak Badan dalam

penelitian dibagi ke dalam 3 kategori, yaitu kategori *nihil*, kategori *kurang bayar*, dan kategori *lebih bayar*.

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa dari seluruh Wajib Pajak Badan yang menjadi responden penelitian, yang menjawab kuisisioner paling banyak adalah responden yang status SPT-nya nihil, yaitu sebanyak 49,5%, kemudian responden yang status SPT-nya kurang bayar sebanyak 47,3%, dan responden yang status SPT-nya di tahun 2011 adalah lebih bayar sebanyak 3,2%.

Deskripsi Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan deskripsi hasil penelitian tentang pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di kota Padang. Deskripsi masing-masing pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 2 indikator, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Indikator kepatuhan formal dikembangkan dalam 2 pernyataan, sedangkan indikator material dikembangkan ke dalam 3 pernyataan, seperti terlihat dalam Tabel 8 (Lampiran).

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kepatuhan Wajib Pajak Badan di atas dapat dilihat bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak Badan memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor tiga (kejujuran pengisian SPT), yaitu 66,54%. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kejujuran pengisian SPT oleh Wajib Pajak adalah cukup dominan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor lima (kebenaran pengisian SPT), yaitu sebesar 62,27%. Untuk rata-

rata tingkat capaian responden variabel ini adalah 64,58%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah cukup baik.

2. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak terdiri dari dua indikator yaitu pengetahuan hukum pajak materil dan hukum pajak formil. Indikator pengetahuan hukum pajak materil dikembangkan dalam 1 pernyataan, sedangkan indikator pengetahuan hukum pajak formil dikembangkan ke dalam 8 pernyataan, seperti terlihat dalam Tabel 9 (Lampiran).

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa variabel pengetahuan Wajib Pajak Badan memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor 8 (sikap kooperatif Wajib Pajak Badan terhadap pemeriksa pajak), yaitu 79,68% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sikap kooperatif Wajib Pajak adalah cukup dominan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor lima (ketepatanwaktuan Wajib Pajak Badan dalam melaporkan SPT), yaitu sebesar 67,73% dengan kategori cukup baik. Untuk rata-rata tingkat capaian responden variabel ini adalah 74,19%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk variabel pengetahuan Wajib Pajak Badan adalah cukup baik.

3. Penyuluhan Pajak

Penyuluhan pajak terdiri dari dua indikator yaitu penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung. Penyuluhan langsung dikembangkan menjadi 2 pernyataan, sedangkan penyuluhan tidak langsung dikembangkan ke dalam 4 pernyataan, seperti terlihat dalam Tabel 10 (Lampiran).

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa variabel penyuluhan pajak memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor empat (kemampuan Wajib Pajak Badan mengisi SPT Tahunan dengan mengikuti sosialisasi), yaitu 72,97% dengan kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi terhadap Wajib Pajak Badan adalah cukup dominan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor tiga (partisipasi Wajib Pajak Badan untuk mengikuti sosialisasi pengisian SPT Tahunan yang diadakan oleh pihak di luar kantor pajak), yaitu sebesar 66,76% dengan kategori cukup baik. Untuk rata-rata tingkat capaian responden variabel ini adalah 68,56%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk variabel penyuluhan pajak adalah cukup baik.

4. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima indikator yaitu wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.. Kelima indikator tersebut dikembangkan menjadi 7 pernyataan, seperti terlihat dalam Tabel 11 (Lampiran).

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor tujuh yaitu 72,49% dengan kategori cukup baik, sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor satu yaitu sebesar 67,14% dengan kategori cukup baik. Untuk rata-rata tingkat capaian responden variabel ini adalah 70,42%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk variabel kualitas pelayanan pajak adalah cukup baik.

5. Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak terdiri dari tiga indikator yaitu objektivitas pemeriksaan, edukasi dalam pemeriksaan, dan tindak lanjut pemeriksaan. Ketiga indikator tersebut dikembangkan menjadi 4, seperti terlihat dalam Tabel 12 (Lampiran).

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa variabel pemeriksaan pajak memiliki tingkat capaian tertinggi pada item nomor tiga (persepsi Wajib Pajak Badan bahwa pemeriksaan pajak memberikan manfaat bagi penerimaan negara), yaitu 74% dengan kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak adalah cukup dominan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan tingkat capaian terendah yaitu item nomor satu (keengganan Wajib Pajak Badan berurusan dengan pemeriksa pajak) yaitu sebesar 70,43% dengan kategori cukup baik. Untuk rata-rata tingkat capaian responden variabel ini adalah 72,23%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa total capaian responden untuk variabel penyuluhan pajak adalah cukup baik.

Hasil Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan model *Kolmogorof Smirnov (KS)*, dengan melihat perbandingan nilai signifikansi yang dihasilkan > 0.05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikansi yang dihasilkan < 0.05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

Setelah dilakukan pengolahan data, didapat hasil yang menyatakan

bahwa data terdistribusi dengan normal dan diperoleh hasil olahan data *Kolmogorof Smirnov* dengan model *unstandardized* yang terdapat pada Tabel 13 (Lampiran).

Hasil uji normalitas residual yang diperoleh dari pengolahan data SPSS adalah sebesar 0.309 yang berarti lebih besar dari $\alpha = 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* $> 0,1$. Variabel pengetahuan Wajib Pajak (X_1) dengan VIF 1,533, variabel penyuluhan pajak (X_2) dengan VIF 1,372, variabel kualitas pelayanan pajak (X_3) dengan VIF 1,362 dan variabel pemeriksaan pajak (X_4) dengan VIF 1,445 adalah nilai VIF yang kecil dari 10. Pada variabel pengetahuan Wajib Pajak (X_1) dengan nilai *tolerance* 0,653, variabel penyuluhan pajak (X_2) dengan nilai *tolerance* 0,729, variabel kualitas pelayanan pajak (X_3) dengan nilai *tolerance* 0,734, dan variabel pemeriksaan pajak (X_4) dengan nilai *tolerance* 0,692 adalah nilai *tolerance* $> 0,1$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terdapat korelasi variabel-variabel bebas antara satu dengan yang lainnya. Ini dapat dilihat pada tabel 14 (Lampiran).

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas digunakan uji *Glejser*. Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$, maka data tersebut bebas dari heteroskedastisitas. Hasil pengujian

heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 15 (Lampiran).

Berdasarkan Tabel 15 dilihat bahwa hasil perhitungan masing-masing variabel menunjukkan bahwa level $\text{sig} > 0.05$ yaitu $0.086 > 0.05$ untuk variabel pengetahuan Wajib Pajak, $0.217 > 0,05$ untuk variabel penyuluhan perpajakan, $0.324 > 0,05$ untuk variabel kualitas pelayanan pajak, dan $0.101 > 0.05$ untuk variabel pemeriksaan pajak. Sehingga penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas dan layak untuk diteliti.

Pengujian Model Penelitian

1. Uji F (*Goodness of Fit Model*)

Uji *F* dilakukan untuk menguji secara keseluruhan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kriteria pengujiannya adalah: jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} < \alpha (0,05)$, maka hal ini berarti variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat secara bersama-sama. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} > \alpha$, maka hal ini berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak mampu menjelaskan variabel terikatnya. Berikut perhitungan hasil uji *F*-Statistik. (Lampiran)

Hasil pengolahan data menunjukkan hasil sebesar 36.1991 yang signifikan pada 0.000. Jadi $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($\text{sig} 0.000 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan atau model yang digunakan sudah *fix*.

2. Uji Koefisien Determinasi (*adjusted R square*)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel independen dalam model terhadap variabel terikatnya, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen. Pada penelitian ini hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 17 (Lampiran).

Berdasarkan tabel tersebut, nilai *adjusted R square* menunjukkan 0.276. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah 27.6 % dan sisanya 72.4 % (100%-27.6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan sudah cukup mampu menjelaskan variabel dependen.

3. Model Regresi Berganda

Model regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan fungsional antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis regresi berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Dari pengolahan data statistik di atas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0.159 + 0.228 (X_1) + 0.245 (X_2) + 0.154 (X_3) + 0.321 (X_4)$$

Angka yang dihasilkan dari pengujian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstantan (α)

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar -0.159. Hal ini berarti jika variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) tidak ada atau konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak Badan akan turun sebesar 0.159. Dapat disimpulkan, bahwa keempat faktor tersebut cukup berpengaruh dalam menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

b. Koefisien Regresi (β) X_1

Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan Wajib Pajak (X_1) sebesar 0.228. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengetahuan Wajib Pajak akan mengakibatkan kenaikan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0.228.

c. Koefisien Regresi (β) X_2

Nilai koefisien regresi variabel penyuluhan pajak (X_2) sebesar 0.245. Hal ini menandakan, setiap kenaikan satu satuan penyuluhan pajak akan mengakibatkan kenaikan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0.245.

d. Koefisien Regresi (β) X_3

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_3) sebesar 0.154. Hal ini menandakan, setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan pajak akan mengakibatkan kenaikan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0.154.

e. Koefisien Regresi (β) X_4

Nilai koefisien regresi variabel pemeriksaan pajak (X_4) sebesar 0.321. Hal ini menandakan, setiap kenaikan satu satuan pemeriksaan pajak akan mengakibatkan kenaikan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0.321.

Pengujian Hipotesis

1. Pengujian hipotesis 1

H_1 : pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hasil analisis pada tabel regresi berganda, nilai signifikansi pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang diperoleh lebih kecil dari α yaitu $0.018 < 0.05$ dan bernilai koefisien 0.228. Dengan T_{hitung} sebesar 2.379 sedangkan T_{tabel} sebesar 1.6490

Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif. Dengan demikian **hipotesis pertama diterima**.

2. Pengujian hipotesis 2

H₂: Penyuluhan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hasil analisis pada tabel regresi berganda, nilai signifikansi penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang diperoleh lebih kecil dari α yaitu $0.000 < 0.05$ dan bernilai koefisien 0.245. Dengan T_{hitung} sebesar 3.941, sedangkan T_{tabel} sebesar 1.6490. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa penyuluhan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Dengan demikian **hipotesis kedua diterima**.

3. Pengujian hipotesis 3

H₃: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil analisis pada tabel regresi berganda, nilai signifikansi Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang diperoleh lebih kecil dari α yaitu $0.006 < 0.05$ dan bernilai koefisien 0.154. Dengan T_{hitung} sebesar 2.789, sedangkan T_{tabel} sebesar 1.6490. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Dengan demikian **hipotesis ketiga diterima**.

4. Pengujian hipotesis 4

H₄: Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hasil analisis pada tabel regresi berganda, nilai signifikansi Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan yang diperoleh lebih kecil dari α

yaitu $0.000 < 0.05$ dan bernilai koefisien 0.321. Dengan T_{hitung} sebesar 4.325, sedangkan T_{tabel} sebesar 1.6490. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Dengan demikian **hipotesis keempat diterima**.

Pembahasan

1. Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Pengaruh antara pengetahuan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah semakin baik pengetahuan Wajib Pajak tersebut maka kepatuhan Wajib Pajak Badan akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyati (2008), bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang sama juga telah dilakukan oleh Romandana (2011), hanya saja objek dari penelitian tersebut adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.

Disamping itu, hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gardina dan Haryanto (2006) yang menyatakan bahwa ada perbedaan tentang pengetahuan antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang didapat oleh setiap Wajib Pajak. Salah satu sumber pengetahuan tentang pajak bagi para Wajib Pajak adalah dari petugas pajak, radio, televisi, majalah

pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, seminar pajak, dan dari pelatihan pajak. Bertambahnya wawasan Wajib Pajak mampu memberikan kesadaran akan pentingnya pajak bagi mereka, masyarakat, dan Negara.

Pengetahuan Wajib Pajak memang berhubungan erat dengan kepatuhan pajak. Menurut Nurmantu (dalam Lidya, 2010), semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak maka semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan.

2. Pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Pengaruh antara penyuluhan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah semakin baik penyuluhan pajak tersebut maka kepatuhan Wajib Pajak Badan akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Maria (2012) yang menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih intensif dalam mengadakan penyuluhan-penyuluhan pajak terpadu untuk memberikan pemahaman yang luas kepada Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak, seperti adanya *Account Representatives* (AR) yang memberikan pengawasan dan konsultasi bagi Wajib Pajak, proses penyuluhan, pembinaan, dan komunikasi dua arah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivan (2005) bahwa sosialisasi (penyuluhan) mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib

Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Selama ini Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan baik dari segi penyampaian SPT, ketepatan pembayaran pajak, dan perhitungan/pelaporan yang seharusnya. Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak menurut Sri (2009: 52) antara lain adalah dengan cara memberikan sosialisasi (penyuluhan) perpajakan yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan seperti penyuluhan oleh petugas perpajakan, sosialisasi melalui radio, iklan, pamflet, majalah pajak, dan sebagainya.

Selanjutnya, menurut Sri (2009: 52), di antara upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesadaran atau kepatuhan pajak dari Wajib Pajak antara lain dapat dilakukan dengan cara memudahkan Wajib Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi (penyuluhan) perpajakan sangat diperlukan dan menjadi sangat strategis dan penting peranannya dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, termasuk Wajib Pajak Badan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Badan diharapkan akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini didukung

oleh penelitian yang telah dilakukan Diana (2008) yang menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian Rahman (2012) juga menjelaskan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas akan meningkatkan kesadaran membayar pajak. Penelitian ini mendukung penelitian Bei dan Chiao (2001) serta Yu, Chang dan Huang (2006) yang membuktikan bahwa kualitas layanan secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan loyalitas (kepatuhan dalam konteks pembayaran pajak) melalui variabel antara kepuasan.

Fungsi utama dari Ditjen Pajak adalah pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Ni Luh, 2006). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002:36). Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kantor/ petugas pajak, maka Wajib Pajak akan merasa puas/senang. Jika Wajib Pajak merasa puas dan

nyaman, maka ia tidak enggan datang ke kantor pajak.

4. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Pengaruh antara pemeriksaan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah semakin baik dan intensif pemeriksaan yang dilakukan oleh aparat pajak maka kepatuhan Wajib Pajak Badan diharapkan akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Diana (2008) yang menjelaskan bahwa pemeriksaan berpengaruh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tulus (2007) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari prosedur dalam pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan responden menilai bahwa pemeriksa pajak yang menjalankan tugas telah memiliki kemampuan memadai dan prosedur pemeriksaan dinilai dapat mencapai tujuan pencegahan (*preventive*) terhadap Wajib Pajak lain yang bermaksud melakukan pelanggaran.

Sarana untuk melaporkan jumlah penghasilan kena pajak dan jumlah pajak terutang adalah Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dengan kata lain SPT juga merupakan alat pertanggungjawaban Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan (Herlina, 2011). Jumlah pajak yang dilaporkan dalam SPT menjadi obyek pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan atas SPT untuk memastikan bahwa jumlah pajak

dilaporkan sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan dan dilaporkan. Sehingga dapat dirumuskan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh DJP terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hardi, 2003). Pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa Wajib Pajak taat dengan kewajiban perpajakannya (Frey, 2003).

Menjaga agar Wajib Pajak tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, maka diantisipasi dengan melakukan upaya intensifikasi pemeriksaan terhadap wajib pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Pemeriksaan pajak dapat berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang pada akhirnya pajak yang dibayarkan Wajib Pajak akan masuk dalam kas Negara (Maria, 2012).

V. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak Badan maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin rendah pengetahuan Wajib Pajak Badan maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini

memberikan makna bahwa semakin baik penyuluhan Pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin buruk penyuluhan Pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin buruk pemeriksaan pelayanan pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Keterbatasan Penelitian

1. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka ruang lingkup atau fokus penelitian hanya dibatasi pada empat faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan. Pengaruh empat faktor tersebut mungkin juga terjadi di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi, akan tetapi hal tersebut tidak dikaji dalam penelitian ini.
2. Disamping itu, karena keterbatasan waktu dan biaya penelitian, ruang lingkup atau fokus penelitian ini juga dibatasi pada Wajib Pajak Badan yang berdomisili di Kota Padang dan oleh sebab itu hasil

penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh Wajib Pajak Badan yang terdapat di seluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.

3. Keterbatasan penelitian lainnya adalah bahwa pengukuran data dan data yang diperoleh dari responden dalam kajian ini adalah bersifat persepsi (*perceptual*) dan tidak terlepas daripada bias subjektivitas individu, karena penelitian ini pada umumnya menggunakan kuisisioner. Validitas yang baik dalam penelitian ini sangat tergantung kepada kejujuran responden yang menjawab pernyataan yang diajukan melalui kuisisioner. Selain itu jawaban yang diberikan responden mungkin hanya tepat menurut persepsi responden saja. Namun demikian hal ini telah diantisipasi dengan cara melakukan uji coba (*pilot test*) sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.
4. Dari segi populasi penelitian, responden yang dipilih pada kajian ini mungkin saja kurang proporsional dalam keseluruhan aspek demografi responden, sehingga dalam aspek-aspek tersebut kesimpulan yang diambil mungkin kurang mencerminkan proporsionalitas yang sebenarnya.
5. Dari segi pengambilan data, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal masa berlakunya data. Artinya, karena pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai November 2012, maka berkemungkinan besar terdapat sebagian data yang kurang sesuai untuk diterapkan pada tahun 2013 ataupun masa-masa pada tahun sesudahnya, atau dengan perkataan lain data ini berkemungkinan saja telah *out-dated*.

Saran

Berdasarkan temuan, pembahasan, kesimpulan, dan keterbatasan penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola pajak, khususnya Ditjen (Kantor) Pajak, yang ingin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan, diharapkan bisa lebih mengoptimalkan usahanya untuk lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak. Usaha tersebut bisa dilakukan antara lain dengan cara:
 - a. meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, baik melalui media informasi seperti internet, buletin perpajakan, televisi, radio, dan buku-buku perpajakan. Minimnya kepatuhan Wajib Pajak dapat dikarenakan oleh kurangnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak.
 - b. mengoptimalkan penyuluhan pajak secara langsung dengan melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak agar mereka lebih paham. antara lain dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesadaran atau kepatuhan pajak dari Wajib Pajak antara lain dapat dilakukan dengan cara memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan seperti layanan e-SPT yang diharapkan bisa lebih dioptimalkan lagi supaya Wajib Pajak tidak kebingungan ketika ingin melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

- c. meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik agar Wajib Pajak tidak enggan berurusan dengan pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.
- d. melakukan pemeriksaan pajak secara rutin karena pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa Wajib Pajak taat dengan kewajiban perpajakannya.
2. Karena penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain berkaitan dengan ruang lingkup atau fokus kajian, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2009. "Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. VI No.1 Maret 2009.
- Bei, L.T. and Chiao, Y.C. (2001). An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 125-140.
- Candra Irawan. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelewengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". *Jurnal*. Universitas Riau.
- Chang, C.H. and Tu, C.Y. (2005). Exploring Store Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty Relationship: Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry. *Journal of American Academy of Business*, 7 (2), 197-202.
- Diana Frederica. 2008. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Daerah Istimewa Yogyakarta kecuali Gunung Kidul dan Kulon Progo)". *Jurnal Akuntansi* Vol. 8 No. 3 September 2008: 261- 282.
- Ekawati dan Endro, 2008. "Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta". *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 6.
- Eriksen, Knut., Fallan, Lars. 1996. "Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation; A Report on Quasi-Experiment". *Journal of Economic Psychology* 17, 387-402.

- Fidel. 2010. *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai dari Konsep Dasar sampai Aplikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Frey, Bruno S. 2003. "Deterrence and Tax Morale in The European Union". *European Review* Vol. 11, No. 3, 385-406.
- Gardina, Trisia, dan Dedi Haryanto. 2006. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *MODUS*, vol. 18, no. 1, Maret 2006.
- Hamdan Ainie. 2002. "Tidak Relevannya Buku Petunjuk Pengisian dan Sering Berubahnya Format SPT, Memusingkan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 hal 36-38.
- Hardi. 2003. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Kharisma.
- Herlina Helmy. 2011. *The Effect of Economic and Non Economic Motives On Tax Compliance*. Proceeding of International Conference Political Economy of Trade Liberalization in Developing East Asia: Sustainability, Governance and the Role of Small Business.
- Lidya Isma Sanjaya. 2010. "Pengaruh Sistem Informasi Pajak dan Penyuluhan Pajak terhadap Wajib Pajak untuk Melaporkan Pajak (SPT Tahunan)". *Skripsi*. Universitas Gunadarma Depok.
- Maria M. Ratna Sari dan Ni Nyoman Afriyanti. 2012. "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur". *Jurnal*. Universitas Udayana.
- Ni Luh Supadmi. 2006. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan". Jurusan Akuntansi Universitas Udayana.
- Nugraha Setiawan. 2007. "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya." *Makalah*. Universitas Padjajaran.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahman Adi Nugroho. 2012. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 1 Nomor 2.
- Resfianis Menika. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajaknya". *Skripsi*: FE UNP.
- Rika Anggraeni. 2007. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi di Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya". *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.

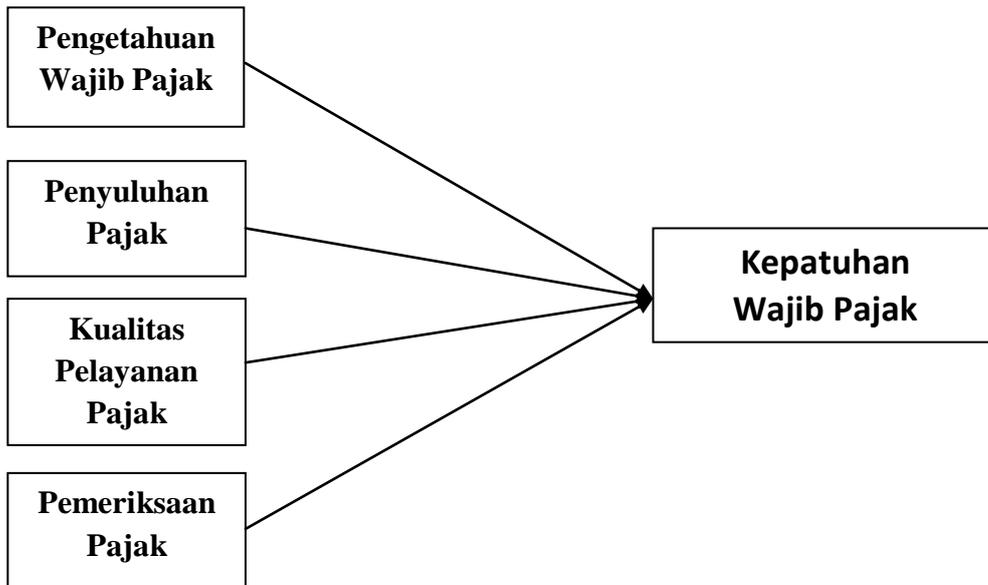
- Ruston Tambunan. 2002. "Orang Mau Berhitung Pajak dengan Benar Saja Harus Membayar Mahal!" *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 halaman 39-40.
- Siti Resmi. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Rustiyaningsih. 2011. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *Widya Warta* No. 02 Tahun XXXV. ISSN 0854-1981. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. "Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Akuntansi Dan Teknologi Informasi* Volume 7 Nomor 1 Mei 2008.
- Thomas Sumarsan. 2012. *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: Indeks.
- Tulus Suparto. 2007. "Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tebet". *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Vivien. 2005. "Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak". *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Buku 1*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulianti dan Christine. 2010. "Pengaruh Reformasi Undang-Undang Pajak Penghasilan Tahun 2008 Terhadap Kebijakan Penyusunan Laporan Keuangan (Studi atas Perusahaan Manufaktur Publik dalam Masa Reformasi Perpajakan)". *Makalah*. Universitas Indonesia.

<http://www.tribunnews.com>

<http://www.pajak.go.id>

LAMPIRAN

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Tabel 1
Responden Berdasarkan Umur Perusahaan

No	Umur perusahaan	Jumlah	%
1	< 5 tahun	120	32.4
2	5-10 tahun	203	54.9
3	>10 tahun	47	12.7
Jumlah		370	100

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Usaha

No	Jenis Usaha	Jumlah	%
1	Dagang	156	42.2
2	Industri	12	3.2
3	Jasa	202	54.6
Jumlah		370	100

Tabel 3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	211	57
2	Perempuan	159	43
Jumlah		370	100

Tabel 4
Responden Berdasarkan Umur Responden

No	Umur	Jumlah	%
1	25-45 tahun	337	91.1
2	> 45 tahun	33	8.9
Jumlah		370	100

Tabel 5
Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah	%
1	Islam	327	88.4
2	Katolik	26	7.0
3	Kristen	15	4.1
4	Budha	1	0.3
5	Hindu	1	0.3
Jumlah		370	100

Tabel 6
Responden Berdasarkan Suku

No	Suku	Jumlah	%
1	Minang	328	88.6
2	Tionghoa	22	5.9

3	Lain-lain	20	5.4
Jumlah		370	100

Tabel 7
Responden Berdasarkan Status SPT (2011)

No	Status SPT	Jumlah	%
1	Nihil	183	49.5
2	Kurang Bayar	175	47.3
3	Lebih Bayar	12	3.2
Jumlah		370	100

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak Badan

No.	Item Pernyataan	Rerata	TCR	Keterangan
1	Jika tidak diwajibkan maka saya tidak akan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	3.20	64.00	Cukup baik
2	Saya tidak akan melaporkan SPT tepat waktu jika tidak ada sanksi	3.21	64.16	Cukup baik
3	Saya akan memanfaatkan setiap peluang yang memungkinkan saya untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakan	3.33	66.54	Cukup baik
4	Saya tidak akan melaporkan penghasilan kena pajak saya dengan lengkap jika tidak ada pemeriksaan pajak oleh Ditjen Pajak	3.30	65.95	Cukup baik
5	Saya akan melaporkan penghasilan kena pajak saya yang sebenarnya jika ada sanksi.	3.11	62.27	Cukup baik
	Rerata	3.23	64.58	Cukup baik

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Pengetahuan Wajib Pajak Badan

No.	Item Pernyataan	Rerata	TCR	Keterangan
1	Saya mampu mengisi SPT	3.68	73.68	Cukup baik
2	Saya tahu hak saya sebagai seorang WP	3.77	75.46	Cukup baik
3	Saya tahu kewajiban saya sebagai seorang WP	3.88	77.51	Baik
4	Karena saya tahu tentang sanksi, maka saya tidak akan terlambat membayar kurang bayar SPT	3.76	75.30	Cukup baik
5	Saya selalu terlambat melaporkan SPT	3.39	67.73	Cukup baik
6	Saya membayar kurang bayar SPT di bank persepsi atau kantor pos	3.48	69.51	Cukup baik
7	SPT yang saya laporkan selalu punya peluang untuk diperiksa	3.59	71.89	Cukup baik
8	Saya harus bersikap kooperatif dengan pemeriksa jika saya diperiksa	3.98	79.68	Baik
9	Saya paham tentang prosedur pemeriksaan	3.85	76.97	Baik
	Rerata	3.71	74.19	Cukup baik

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Penyuluhan Pajak

No.	Item Pernyataan	Rerata	TCR	Keterangan
1	Saya mendapatkan undangan dari kantor pajak untuk mengikuti sosialisasi pengisian SPT Tahunan setiap tahunnya	3.41	68.11	Cukup Baik
2	Saya mengikuti sosialisasi pengisian SPT Tahunan yang diadakan kantor pajak setiap tahunnya	3.39	67.73	Cukup Baik
3	Saya mengikuti sosialisasi pengisian SPT Tahunan yang diadakan oleh pihak di luar kantor pajak	3.34	66.76	Cukup Baik

4	Saya bisa mengisi SPT Tahunan dengan mengikuti sosialisasi	3.65	72.97	Cukup Baik
5	Saya mendapatkan buku petunjuk pengisian SPT Tahunan yang dibagikan kantor pajak setiap tahunnya	3.39	67.73	Cukup Baik
6	Saya membaca buku petunjuk pengisian SPT Tahunan yang dibagikan kantor pajak setiap tahunnya	3.40	68.05	Cukup Baik
	Rerata	3.43	68.56	Cukup Baik

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak

No.	Item Pernyataan	Rerata	TCR	Keterangan
1	Citra kantor pajak selama ini baik	3.36	67.14	Cukup Baik
2	Pegawai kantor pajak tidak menerima suap dan sejenisnya dari WP	3.42	68.49	Cukup Baik
3	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor pajak memuaskan	3.54	70.86	Cukup Baik
4	Pegawai kantor pajak dapat diandalkan	3.56	71.14	Cukup Baik
5	Pegawai kantor pajak tanggap dalam memberikan pelayanan	3.56	71.30	Cukup Baik
6	Setiap WP memiliki <i>Account Representative (AR)</i> yang siap membantu	3.58	71.51	Cukup Baik
7	Jika mengalami kesulitan, WP bisa dengan mudah menghubungi kantor pajak	3.62	72.49	Cukup Baik
	Rerata	3.59	70.42	Cukup Baik

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Pemeriksaan Pajak

No.	Item Pernyataan	Rerata	TCR	Keterangan
1	Saya enggan berurusan dengan pemeriksa pajak	3.52	70.43	Cukup Baik
2	Pemeriksaan pajak tidak memberikan manfaat apapun untuk saya	3.55	70.92	Cukup Baik
3	Pemeriksaan pajak memberikan manfaat bagi penerimaan negara	3.70	74.00	Cukup Baik
4	Jika SPT saya diperiksa, saya akan mengurus sendiri karena saya melaporkan SPT dengan benar	3.68	73.57	Cukup Baik
	Rerata	3.61	72.23	Cukup Baik

Tabel 13
Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		370
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66011601
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.035
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.966
Asymp. Sig. (2-tailed)		.309

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 14
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan	.653	1.533
	Penyuluhan	.729	1.372
	Pelayanan	.734	1.362
	Pemeriksaan	.692	1.445

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tabel 15
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.681	.171		3.977	.000
	Pengetahuan	-.092	.053	-.111	-1.722	.086
	Penyuluhan	-.043	.035	-.075	-1.238	.217
	Pelayanan	.030	.031	.060	.987	.324
	Pemeriksaan	.068	.041	.103	1.646	.101

a. Dependent Variable: Abresid

Tabel 16
Hasil Uji F Statistik

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.772	4	15.943	36.191	.000 ^a
	Residual	160.793	365	.441		
	Total	224.565	369			

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Pelayanan, Penyuluhan, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tabel 17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 ^a	.284	.276	.66372

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Pelayanan, Penyuluhan, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tabel 18
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.159	.308		-.515	.607
	Pengetahuan	.228	.096	.130	2.379	.018
	Penyuluhan	.245	.062	.204	3.941	.000
	Pelayanan	.154	.055	.144	2.789	.006
	Pemeriksaan	.321	.074	.230	4.325	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Badan