

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)

ARTIKEL ILMIAH



Oleh:

SRI PUTRI TITA MUTIA

2008/05293

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

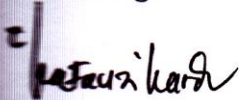
**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS
DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)

Oleh :
SRI PUTRI TITA MUTIA
05293 / 2008

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi/tesis untuk persyaratan wisuda periode Maret 2014 dan telah diperiksa/ditetujui oleh kedua pembimbing.

Padang, ... Desember 2013

Pembimbing I



Fauziahardani SE, M.Si, Ak
NIP. 19710522 200003 2 001

Pembimbing II



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

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang)

Sri Putri Tita Mutia

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
Email : sriputrititamutia@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study is aimed to examine : (1) The effect of tax penalties on tax compliance, (2) The effect of the taxpayer awareness on tax compliance, (3) The effect of the service of tax authorities on tax compliance and (4) The effect of the level understanding on tax compliance

The this study is classified as causative research. The populations in this study is the padang, individual taxpayer. The selection of the sample used propotional sampling methods. Type of data used is subject data and the data source used is primary data. Data collection method used is by using questionnaires. The analysis used is multiple regression analysis.

The results shows that : (1) tax penalties has positive significant effect on tax payer compliance, (2) The taxpayer awareness has positive significant effect on tax compliance, (3) the service tax authorities has positive significant effect on tax compliance, (4) The level understanding taxpayer has positive significant effect on tax compliance.

Suggestions in this study were: (1) it is recomanded to the desert city tax officials to more actively provide information and tax collections to taxpayers so that taxpayers understand their obligation to pay taxes and avoid penalties , (2) further research is expected to perform all tax compliance indicators that can support positively on tax compliance.

Key words: *Tax Compliance, Tax Penalties, The taxpayer awareness, the service tax authorities and the level understanding Taxpayer.*

Bottom of Form

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan (4) pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian yang bersifat kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di kota padang. Pemilihan sampel dengan metode *propotional sampling* . Jenis data yang digunakan adalah data subyek, dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa 1) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran dalam penelitian ini adalah: (1) disarankan kepada petugas pajak kota padang untuk lebih aktif memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti akan kewajiban membayar pajak dan terhindar dari sanksi, (2) Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan seluruh indikator kepatuhan wajib pajak sehingga dapat menunjang secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman.

PENDAHULUAN

. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui dirjen pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu *misi fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Penerimaan pajak dapat berasal dari Pajak Penghasilan (PPh) dari sektor migas dan non migas, Pajak Pertambahan nilai (PPn), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penerimaan cukai, maupun pajak-pajak lainnya

Menurut Mardiasmo (2006:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2006:7).. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang.

Salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang Pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, seharusnya dapat mengelola usaha individualnya dengan lebih baik dibandingkan usaha organisasi. Dengan struktur yang ada, orang pribadi dapat mengatur seluruh pengeluaran dalam kegiatan usahanya agar memperoleh keuntungan yang diinginkan termasuk dalam mengatur kewajiban perpajakannya.

Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh WP pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak orang pribadi menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Dari belasan juta wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak, hanya 466 ribu yang baru melaporkan SPT pajak atau membayar pajak di tahun 2011 (www.pajak.go.id). Fakta ini makin diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Liberti Pandiangan di Jakarta pada 4 maret 2011, bahwa “ Tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan, yang melaporkan SPT masih sangat rendah dibandingkan dengan populasi orang pribadi maupun badan usaha yang ada. Pada tahun 2010, dari 1.608.337 wajib pajak pribadi yang terdaftar, hanya 1.534.933 yang wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah wajib SPT itu, hanya 501.348 wajib pajak yang menyampaikan SPT. Fakta ini menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi dalam menyampaikan SPT baru 32,66 persen atau turun dibandingkan tahun 2009, yakni 40,76 persen.” Dan Di kota Padang secara khusus, hingga tahun 2012 terdapat sebanyak 199.929 wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar dan sebanyak 76.519 WP OP yang efektif. Namun 26.781 WPOP yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di kota Padang hanya 35,01%.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:113) sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Tidak banyak yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang emosional.

Kondisi seperti yang dijelaskan sebelumnya diindikasikan menjadi faktor yang mendorong orang pribadi maupun badan usaha untuk melakukan tindakan *taxavoidance* (penghindaran pajak) yang sering kali menjurus pada praktik *tax evasion* (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan. Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah singkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Agar suatu sistem perpajakan efektif, mayoritas wajib pajak harus patuh terhadapnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material.

Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) mendefinisikan pengertian kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada WP, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri WP yaitu: tingkat pengalaman, pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim,2007) dalam (Franklin,2008) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito,1999).

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Apabila kita mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang

baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Agus (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya (Muliari dan Setiawan, 2009:2).

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho: 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2009:4). Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana.

Kata sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003:39).

Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (sholicah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Laundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman WP terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman WP terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan WP untuk mematuhi peraturan tersebut

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana

untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang (Soemarso, 1998). Learché (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sikap yang negatif dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak (Boediono, 1996), Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan Arum (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hadi (2010) yang meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa tingkat pemahaman, pendidikan, dan penghasilan wajib pajak, serta sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Franklin (2008) juga melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hendrico (2011) juga melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang menyimpulkan bahwa setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tanjung (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diberlakukan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan hasil penelitian diatas membuat peneliti tertarik untuk kembali meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah peneliti memilih pelaksanaan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan sebagai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan wajib pajak orang pribadi sebagai objek penelitian dikarenakan fakta bahwa belum tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

Wajib pajak orang pribadi yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar KPP Pratama Padang. Hal ini dikarenakan untuk tahun 2011 KPP Pratama Padang menargetkan penerimaan pajaknya sebesar 86,7 persen. Target ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang menargetkan penerimaan pajaknya sebesar 79,3 persen. Target penerimaan pajak yang tinggi, seharusnya sesuai dengan kepatuhan wajib pajak yang tinggi pula.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya ditengah berbagai kemudahan yang diberikan Direktorat

Jenderal Pajak melalui pelayanan oleh fiskus serta pemberian penyuluhan untuk memberikan pengetahuan tentang pajak dan pelaksanaan sanksi perpajakan yang masih sangat rendah menyiratkan masih terdapat ketidakseimbangan antara langkah yang diambil oleh DJP dengan tanggapan yang diberikan orang pribadi itu sendiri (Boediono, 1996). . Berbagai kemungkinan dapat timbul dalam hal ini, pertama seluruh langkah yang diambil oleh DJP belum maksimal ,dan yang kedua kesadaran dari wajib pajak atas kewajibannya kepada negara memang sangat jauh dari harapan. Jika dilakukan pengoptimalan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka akan meningkatkan pendapatan negara dan pelaksanaan pembangunan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas,penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul : **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang).”**

Dari latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
2. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
3. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
4. Pengaruh tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang

Selain tujuan yang hendak dicapai tersebut, penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi penulis
Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Disamping itu juga sebagai

salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Negeri Padang.

2. Bagi wajib pajak
Diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan
3. Bagi akademisi
Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengkaji dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda

1. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Wajib Pajak

Mengacu pada Pasal 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga UU No 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak terdiri dari Wajib Pajak aktif dan wajib pajak non aktif. Wajib pajak aktif adalah WP yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPT masa dan atau tahunan sebagaimana mestinya

Kepatuhan

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan.. Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006) merupakan ketaatan. Tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Agus Budiarmanto (1999) sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang

Perpajakan Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pertauran pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

Kepatuhan Wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Norman D.Nowak (2006) dalam Moh.Zain (2004) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RII92/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi:
 - a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir,
 - b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut,
 - c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,

- b. Tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut harus:
 - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*)
 - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiscal bagi Waji Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Sanksi Perpajakan

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa Belanda yaitu *sanctie*. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, 2012) Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah.

Menurut Mardiasmo (2003:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan .

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, (Devano dan Rahayu, 2006:112)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah
a. Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP.

Sanksi administrasi Sri (2003) dikenakan apabila:

1. Wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
2. Wajib pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak yang terutang.
3. Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

Sanksi pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang.

Sanksi pidana dalam Waluyo (2007:424) diatur sebagai berikut :

- a) Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan/menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang
- b) Barang siapa dengan sengaja :
 - i. Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak
 - ii. Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar
 - iii. Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar
 - iv. Tidak memperlihatkan dokumen lain
 - v. Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan penjara selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) kali pajak terutang.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

Kesadaran Perpajakan

a. Pengertian kesadaran

Ahli psikolog menyamakan kesadaran dengan pemikiran (*mind*), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976) dalam Utomo (2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas

kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran melibatkan hal hal seperti berikut ini :

1. Pemantauan diri sendiri dan lingkungan sebagai persepsi, memori dan proses berpikir dipresentasikan dalam kesadaran, pemrosesan informasi dari lingkungan adalah fungsi utama sistem sensorik tubuh yang menyebabkan kesadaran tentang apa yang terjadi disekitar kita dan juga didalam tubuh kita.
2. Mengendalikan diri sendiri dan lingkungan, sehingga kita mampu memulai dan mengakhiri aktivitas perilaku. (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009)

a. Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Masih dalam Jatmiko (2006), Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan

bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007).

Pelayanan Fiskus

a. Fiskus/Pejabat Pajak

Sesuai dengan salah satu bagian dari defenisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan kewenangan kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan adminitrasi dan pengawasan pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus.

Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya yang diberikan kepada seorang fiskus, harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian apabila fiskus akan melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenal diri yang sah.

b. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang

diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang undangan perpajakan. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell (dalam Potter, 1998 dalam supriyono 2001) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria sebagai berikut :

- a) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu melebihi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok orang yang mendapat prioritas.
- c) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d) Dapat diterima, artinya pelayanan memberikan kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- e) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan.
- f) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga

pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Tingkat Pemahaman

a. Pengertian Tingkat Pemahaman

Pemahaman berasal dari kata paham. Dalam kamus besar indonesia yang disusun moeliono 1998) menjelaskan bahwa paham berarti (a) mengenai benar akan , tahu benar (akan), (b) pandai dan mengerti benar (terhadap suatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Menurut stanton (1996, dalam riko 2006) menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuannya tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Pemahaman memiliki arti yang sangat mendasar yang melekatkan bagian-bagian belajar pada proporsinya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui

b. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (sholichah, 2005). Scholes dan wolfson (1992 dalam Riko 2006) ia mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari WP dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Spicer dan laundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan WP terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Muslim 2007 dalam franklin 2008 menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan dan peraturan perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak dirasa perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah. (spicer dan lundscent, 1976, dalam Rahman Hadi, 2010).

Penelitian Terdahulu

Agus Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang, dimana agus meneliti bagaimana pengaruh sikap wajib pajak

terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

Hadi (2010) meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa tingkat pemahaman, pendidikan, dan penghasilan wajib pajak, serta sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut hadi tingkat pemahaman wajib pajak orang pribadi yang mempunyai usaha dan merupakan wajib pajak efektif sangat berpengaruh terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak. Sanksi pajak dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di kota Bukittinggi cukup setuju diberikan sanksi pajak jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Franklin sanksi pajak signifikan namun berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sering kurang dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan terutang yang telah jatuh tempo.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian serupa yaitu tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dengan alat analisis menggunakan regresi linear berganda. Mereka menemukan bahwa Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan

pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur .

Hendrico (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kota padang. Menyimpulkan bahwa setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kurniawan (2009) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Arum (2012) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Mardiasmo (2003:39) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan.

Wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku

terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hutagaol, 2007:8)

Penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2010) yang meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengenaan sanksi perpajakan kepada orang pribadi yang berusaha menyembunyikan objek pajaknya dan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak. Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya.

Orang pribadi juga akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Selain itu jika orang pribadi benar-benar mematuhi ketentuan dan peraturan perpajakan, mereka tidak akan merasa was-was karena dibayangi sanksi yang akan mereka dapatkan jika tidak memenuhi semua kewajiban perpajakannya

2. Hubungan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Learche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Munari (2005) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

3. Hubungan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak (Devano dan Rahayu 2006:112). Kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh fiskus kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

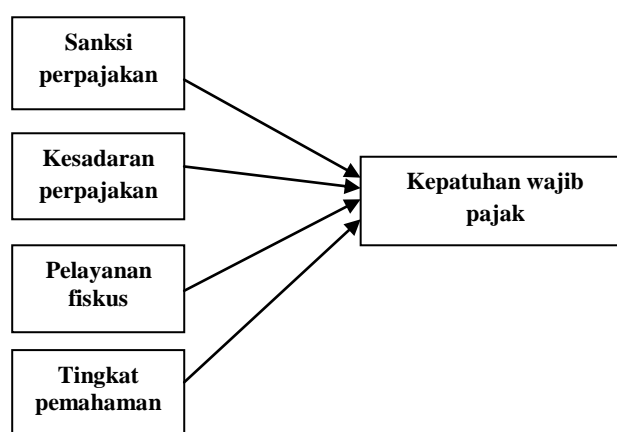
Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum 2012). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Hubungan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak.

Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah (Spicer dan Lundsent, 1976, dalam Rahman Hadi, 2010). Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila dia memahami peraturan pajak yang ada.

Gambar Kerangka Konseptual



Gambar 1. Diagram Hubungan antar Variabel Penelitian

Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁: Terdapat pengaruh signifikan positif Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi
- H₂: Terdapat pengaruh signifikan positif Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H₃: Terdapat pengaruh signifikan positif Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- H₄: Terdapat pengaruh signifikan positif Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat kausalitas. Penelitian kausalitas merupakan penelitian yang menunjukkan pengaruh

antara variabel bebas dengan variabel terikat. Peneliti menguji pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha industri pribadi selaku wajib pajak orang pribadi (wpop pengusaha) di Kota Padang yang terdaftar di Departemen Perindustrian dan perdagangan (DEPERINDAG) kota Padang sampai tahun 2011. Berdasarkan data yang diperoleh dari DEPERINDAG, didapat jumlah populasi adalah sebanyak 177.

Untuk menentukan besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Proporsional Sampling*, Sampai dengan tahun 2011, jumlah pengusaha industri pribadi yang terdaftar di Kota Padang adalah sebanyak 177 pengusaha (sumber:database DEPERINDAG).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek dalam bentuk respons tulisan yaitu jenis data yang diberikan berupa opini, sikap, dan pengalaman wajib pajak orang pribadi pengusaha yang menjadi subjek penelitian ini sebagai tanggapan atas pertanyaan tertulis atas kuesioner yang peneliti berikan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup. Kuesioner disebar secara langsung ke responden dengan cara mendatanginya langsung. Responden diharapkan dapat mengembalikan kembali kuesioner ini kepada peneliti dalam waktu yang telah ditentukan.

Variabel Penelitian

1. Variabel Terikat (Y).

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Variabel Bebas (X).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah Sanksi perpajakan (X_1), Kesadaran Perpajakan (X_2), Pelayanan Fiskus (X_3), dan tingkat Pemahaman (X_4).

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner. Sanksi perpajakan dapat dilihat dari:

1. Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak
2. Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada WP yang melanggar
3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

Untuk kesadaran perpajakan dapat dilihat dari:

1. Memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan
2. Kesadaran masyarakat sebagai pembayar pajak .
3. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar
4. Membayar pajak merupakan kewajiban saya sebagai warga negara

Untuk pelayanan fiskus dapat dilihat dari:

1. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
2. Anda merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh Fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP
3. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan
4. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien

Untuk tingkat pemahaman dapat dilihat dari: Pemahaman WP mengenai :

1. Informasi perpajakan
2. Peraturan perpajakan

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Sebelum dibagikan kuesioner kepada responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji pendahuluan (*pilot test*), yang dilakukan pada 30 orang mahasiswa di fakultas ekonomi akuntansi. Untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner digunakan *corrected item-total correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid, dimana r_{tabel} untuk $n=30$ adalah 0,361.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,40 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,4-0,6 sedang (cukup) dan lebih dari 0,60 adalah baik. (Arikunto, 2010 : 319).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan metode *kolmogorov smirnov*, dengan melihat nilai signifikan pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal, jika nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai variance inflation factor (VIF) dan toleransi. Jika $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas tapi jika $VIF > 10$ dan $tolerance > 0,1$ berarti terjadi multikolinieritas.

3. Uji heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser. Dalam uji ini, apabila hasilnya $sig > 0,05$ maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas, model yang baik ialah tidak terjadi heterokedastisitas.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses pengolahan data yang telah didapat dari responden. Data tersebut dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) verifikasi data yaitu memeriksa

kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden, (b) menghitung nilai jawaban yang dilakukan dengan cara: menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pertanyaan yang diajukan, menghitung rata-rata skor item, menghitung nilai rerata jawaban responden, menghitung nilai Tingkat Capai Responden (TCR) dari masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, Lalu nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

- Interval jawaban responden 76-100% kategori jawaban baik.
- Interval jawaban responden 56-75% kategori jawaban cukup baik.
- Interval jawaban responden $< 56\%$ kategori jawaban kurang baik.

2. Pengujian Model

Alat analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y	=	Kepatuhan Wajib Pajak
X ₁	=	Sanksi Perpajakan
X ₂	=	Kesadaran perpajakan
X ₃	=	Pelayanan Fiskus
X ₄	=	Tingkat Pemahaman
a	=	Konstanta
e	=	Error atau variabel gangguan
b ₁ , b ₂ , b ₃	=	Koefisien regresi

a. Uji Kelayakan Model

1) Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F statistik digunakan untuk melihat apakah model regresi yang

digunakan sudah *fixed* atau belum, dengan ketentuan jika $p \text{ value} > (\alpha) = 0,05$ dan $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, model tersebut sudah *fixed* dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$.

2) Koefisien Determinasi (*adjusted R²*)

Uji R^2 merupakan uji yang dilakukan terhadap model yang dibentuk dengan tujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Nilai R^2 mempunyai range antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 maka semakin bagus model regresi yang digunakan. Sedangkan semakin kecil nilai R^2 artinya variabel bebas yang digunakan terhadap variabel terikat semakin kecil.

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik *t-test* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Kaidah keputusan :

1. Jika, $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas yaitu Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja dengan variabel terikat yaitu Kinerja Organisasi Publik.
2. Jika, $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas yaitu Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja dengan variabel terikat yaitu Kinerja Organisasi Publik.
Dengan tingkat kepercayaan (α) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$.

Definisi Operasional

1. Kepatuhan Wajib Pajak pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Jadi, wajib pajak pribadi yang patuh adalah wajib pajak pribadi yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

3. Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak

4. Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang (dalam hal ini wajib pajak).

5. Tingkat Pemahaman

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian

Uji Validitas

Untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner, digunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka data dikatakan valid, dimana r_{tabel} untuk $N = 148$, adalah $0,159$. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Total Correlation* terkecil $0,343$. Instrumen sanksi perpajakan nilai terkecil $0,323$, instrumen kesadaran perpajakan nilai terkecil $0,247$, instrumen pelayanan fiskus nilai terkecil $0,230$ dan tingkat pemahaman wajib pajak dengan nilai terkecil sebesar $0,333$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan benar dan bebas dari kesalahan, sehingga diharapkan

menghasilkan hasil yang konstan. Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,40 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,4–0,6 sedang (cukup/bisa diterima), dan lebih dari 0,80 adalah baik (Arikunto, 2010:319).

Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu untuk instrumen variabel untuk instrumen *Kepatuhan Wajib Pajak* 0,698, untuk instrumen *Sanksi Perpajakan* 0,649, untuk instrumen *Kesadaran Perpajakan* 0,775, untuk instrumen *Pelayanan Fiskus* 0,731 dan untuk *Tingkat Pemahaman Wajib Pajak* adalah 0,710. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran di atas 0,7.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Residual (R^2)

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

Dari Tabel hasil uji normalitas menyatakan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,547 dengan signifikan 0,926. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan untuk diteliti lebih lanjut, karena nilai signifikan dari uji normalitas $> 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Hasil nilai VIF yang diperoleh dalam Tabel menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkorelasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada di atas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan

disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi yang dibentuk.

3. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Pengujian ini membandingkan signifikan dari uji ini apabila hasilnya $\text{sig} > 0,05$ atau 5%. Jika signifikan di atas 5% maka disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Berdasarkan Tabel dapat dilihat tidak ada variabel yang signifikan dalam regresi dengan variabel AbsUt. Tingkat signifikansi $> \alpha 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Hasil Penelitian

1. Persamaan Regresi

Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel bebas. Kegiatan perhitungan statistik menggunakan SPSS 16.

Dari hasil pengolahan data SPSS, dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 17,870 + 0,206X_1 + 0,110X_2 + 0,136X_3 + 0,153X_4 + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

a. Nilai konstanta

Nilai konstanta sebesar 17,870 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman wajib pajak adalah nol maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar konstanta 17,870.

b. Koefisien regresi (b) X_1

Koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,206 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sanksi perpajakan satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,206 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

c. Koefisien regresi (b) X_2

Koefisien kesadaran perpajakan sebesar 0,110 bahwa setiap peningkatan satu satuan kesadaran perpajakan, maka akan mengakibatkan

peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,110 dengan asumsi variabel lain konstan.

d. Koefisien regresi (b) X_3

Koefisien pelayanan fiskus sebesar 0,136 bahwa setiap peningkatan satu satuan pelayanan fiskus, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,136 dengan asumsi variabel lain konstan.

e. Koefisien regresi (b) X_4

Koefisien tingkat pemahaman sebesar 0,153 bahwa setiap peningkatan satu satuan tingkat pemahaman wajib pajak, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,153 dengan asumsi variabel lain konstan.

2. Uji Model

a) Uji F (*F Test*)

Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan merupakan model tetap dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{tabel} dan F_{hitung} atau membandingkan antara nilai sig dan $\alpha=0,05$. Nilai F_{tabel} untuk $n=148$ pada $\alpha=0,05$ adalah 6,927. Nilai F_{hitung} yaitu 6,927 dengan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman wajib pajak) secara bersama-sama (simultan) mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen (*Kepatuhan Wajib Pajak*).

b) Koefisien Determinasi (Nilai *Adjusted R Square*)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output model summary* dari hasil analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil *output* diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,139. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 13,9%, sedangkan 86,1% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

c) Uji t (*t-test*)

Uji t statistik (*t-Test*) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $n-2 = 148-2 = 146$ adalah 0,159.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 23, maka dapat diketahui pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen pada uraian berikut ini :

1) Pengujian Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 0,159. Untuk variabel sanksi perpajakan (X_1) nilai t_{hitung} adalah 2,136 dan nilai sig adalah 0,034. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,869 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,034 < \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini **diterima**.

2) Pengujian hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 0,159. Untuk variabel Kesadaran Perpajakan (X_2) nilai t_{hitung} adalah 2,055 dan nilai sig adalah 0,042. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,255 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,042 < \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini **diterima**.

3) Pengujian hipotesis 3

Pengujian hipotesis 3 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< \alpha 0,05$. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 0,159. Untuk variabel pelayanan fiskus (X_3) nilai t_{hitung} adalah 2,289 dan nilai sig adalah 0,024. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,289 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,024 < \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan fiskus (X_3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini **diterima**.

4) Pengujian hipotesis 4

Pengujian hipotesis 4 dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 0,159. Untuk variabel tingkat pemahaman (X4) nilai t_{hitung} adalah 2,040 dan nilai sig adalah 0,043. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $2,040 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,043 < \alpha$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman (X4) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini **diterima**.

Pembahasan

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan dengan *kepatuhan wajib pajak*. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka *kepatuhan wajib pajak* akan tercapai.

Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2010) tentang Pengaruh sanksi perpajakan dan penerimaan PBB Terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan terhadap *kepatuhan wajib pajak*.

Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah.

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak,

Menurut Mardiasmo (2003:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat

(preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak..

2. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ini ditemukan bahwa hipotesis kedua (H2) yaitu kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak tentu akan meningkat pula.

Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Muliari dan Setiawan, (2010) bahwa Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela..

Penelitian ini menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan. Wajib pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara pelayanan fiskus dengan *kepatuhan wajib pajak*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agus (2006) tentang Pengaruh pelaksanaan sanksi denda Pelayanan Fiskus,, Peran dan Kesadaran Perpajakan terhadap *kepatuhan wajib pajak*.

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, adminitrasi pajak dan perundang undangan perpajakan.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Pada penelitian ini pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif terhadap *kepatuhan wajib pajak*, berarti terdapat beberapa indikator pelayanan fiskus yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik. Pelayanan fiskus merupakan salah satu diantara berbagai faktor yang mempengaruhi *kepatuhan wajib pajak*. Pelayanan fiskus meliputi lima dimensi pelayanan yang dirancang dan diimplementasikan untuk memberikan jaminan bahwa sasaran pelayanan kepada wajib pajak telah dipenuhi. Elemen pelayanan tersebut adalah (1) Reability (kehandalan); (2) Responsiveness (daya tangkap), (3) Assurance (kepastian/jaminan), (4) Emphaty (empati), (5) Tangiables (berwujud/bukti langsung). Pelayanan fiskus dikatakan efektif apabila kelima elemen tersebut berjalan dengan baik. Jika pelayanan telah efektif maka pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.

4. Pengaruh Tingkat Pemahaman wajib pajak terhadap *kepatuhan Wajib Pajak*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara tingkat pemahaman dengan *kepatuhan wajib pajak*. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman, maka *kepatuhan wajib pajak* akan tercapai.

Hasil ini sama dengan peneltian yang dilakukan oleh Hendrico (2011) tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak* Bumi dan Bangunan di Kota Padang,

yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara tingkat pemahaman terhadap *kepatuhan wajib pajak*.

Pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Menurut stanton (1996, dalam riko 2006) menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuannya tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Pemahaman memiliki arti yang sangat mendasar yang melekatkan bagian-bagian belajar pada proporsinya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin dketahui.

Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (sholichah, 2005). Scholes dan wolfson (1992 dalam Riko 2006) ia mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari WP dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Spicer dan laundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan WP terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan sesorang dalam membayar kewajiban perpajakannya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak*. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan *Kepatuhan Wajib*

Pajak Dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka *kepatuhan wajib pajak* pun akan semakin tinggi.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif tingkat pemahaman terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dimana selama penyebaran kuesioner, terdapat sejumlah responden yang dituju yang tidak mengisi kuesioner yang diberikan, selain itu beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Dan untuk kuesioner penelitian, karena keterbatasan kemampuan dan sedikitnya informasi yang peneliti dapatkan, pertanyaan yang ada tidaklah pertanyaan yang menjurus ke pokok permasalahan penelitian sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk memperbaiki kuesioner terlebih dahulu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan beberapa saran berikut :

1. Diperlukan adanya kesadaran diri dari wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta petugas pajak perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.
2. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tau kapan membayar dan terhindar dari sanksi..
3. Disarankan untuk penelitian lebih lanjut diharapkan menggunakan variabel lain untuk

mengukur kepatuhan wajib pajak dan dalam pemilihan sampel yang akan dijadikan responden disarankan memilih wajib pajak yang benar-benar terdata sebagai wajib pajak yang tidak patuh (belum membayar atau menunggak membayar pajak nya).

4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperbaiki kuesioner terlebih dahulu atau tidak menggunakan kuesioner dalam penelitian ini dikarenakan pertanyaan yang ditujukan kepada responden terlalu umum, tidak menjurus ke variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I. Jakarta : Kawula Indonesia
- Devano, Sony dan Rahayu . 2006. *Perpajakan, Konsep, teori dan isu* . Jakarta : Kencana.
- Franklin , Bernama. 2008. Pengaruh Tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, adminitrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kecamatan Padang Barat. *Skripsi* : FE UNP.
- Kotler , Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi* : FE UNAND.
- Lerche, Pletrich. 1980. *Efficency of taxtion in indonesia*. Bies. VOL. 16 No, 1, halaman 34-35.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi offset
- Nugroho, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis* : Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Dipenogoro.
- Novak, Norma D. (1998), *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.

- Parasuraman, Zethaml dan Beny. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research*. Journal Of Marketing. VOL. 49, hal 41-50.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Jogja : Ekonisia FE VII.
- Puspa, Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi* : FE UNDIP Semarang.
- Undang-Undang No. 17 tahun 2000, *Tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang No. 17 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*, Jakarta : Salemba Empat.
- Soemarso S.R. 1998. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia*. VOL. XL VI No. 3, hal 333-368
- Suardika, I Made Sadha. 2007. *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Volume 2. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suhardito, Bambang dan Bambang Sudiby, 1999. *Pengaruh Faktor-Faktor yang Melekat padaDiri Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan PBB Simposium Nasional Akuntansi II*, Malang

LAMPIRAN

1. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	30	35	32.42	1.62170
X1	100	20	25	21.93	1.68927
X2	100	20	30	25.53	2.76140
X3	100	16	35	26.56	3.05941
X4	100	18	28	22.89	2.22427
Valid N (listwise)	100				

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual

		Unstandardized Residual
N		148
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84867383
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.027
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.547
Asymp. Sig. (2-tailed)		.926

a. Test distribution is Normal.

b. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.953	1.049
	X2	.967	1.035
	X3	.853	1.172
	X4	.869	1.150

a. Dependent Variable: Kepatuhan

c. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.161	1.740		1.242	.216
	X1	.006	.058	.008	.095	.924
	X2	.011	.032	.029	.340	.734
	X3	-.028	.036	-.071	-.783	.435
	X4	-.015	.045	-.030	-.332	.740

a. Dependent Variable: AbsUt

3. Hasil Analisis Data

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 ^a	.162	.139	1.87435

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pemahaman, kesadaran, Sanksi, pelayanan Fiskus

b. Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.870	2.886		6.193	.000
	Sanksi	.206	.096	.168	2.136	.034
	Kesadaran	.110	.054	.160	2.055	.042
	Pelayanan	.136	.060	.190	2.289	.024
	pemahama	.153	.075	.167	2.040	.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

c. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.343	4	24.336	6.927	.000 ^a
	Residual	502.386	143	3.513		
	Total	599.730	147			

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pemahaman, Kesadaran, Sanksi

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Pada setiap item kuesioner, berilah tanda check list (√) pada salah satu dari lima pilihan yang terdapat dalam pernyataan tersebut yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

Untuk pernyataan berikut

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memilih :

SL = Selalu

P =

Pernah

SS = Sangat Sering

TP =

Tidak Pernah

Sr = Sering

N o	Pertanyaan	S L	S S	S r	P	T P
1	Wajib pajak menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak dilakukan					
2	Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas					
3	Wajib pajak menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar					
4	Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya					
5	Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikannya					

	n surat pemberitahuan (SPT)					
6	Wajib pajak membayar pajak sesuai dengan tarif yang dibebankan					
7	Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak					

2. Sanksi Perpajakan

Pada setiap item kuesioner, berilah tanda check list (√) pada salah satu dari lima pilihan yang terdapat dalam pernyataan tersebut yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

Untuk pernyataan berikut

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memilih :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS =

Sangat Tidak Setuju

RR = Ragu-ragu

N o	Pertanyaan	S S	S	R R	T S	ST S
1	Wajib Pajak akan diberi sanksi jika terlambat atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya					
2	Wajib Pajak akan diberi sanksi jika menyembunyi-kan objek					

	pajaknya					
3	WP akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo					
4	WP akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan					
5	WP akan dibeikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku					

3. Pelayan Fiskus

Pada setiap item kusioner, berilah tanda checklist (√) pada salah satu dari lima pilihan yang terdapat dalam pernyataan tersebut yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

Untuk pernyataan berikut

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memilih :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju

S = Setuju STS =

Sangat Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan					
2	Dalam memberikan pelayanan, petugas memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian					

	prosedur		
3	Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ Ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku Wajib Pajak.		
4	Petugas Pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.		
5	Petugas cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari wajib pajak		
6	Petugas memberikan pelayanan perpajakan sampai tuntas		
7	Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien		

4. Tingkat Pemahaman

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan Chek List (√) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu berdasarkan pilihan yang telah disediakan.

Keterangan :

SP = Sangat Paham R= Ragu

STP= Sangat Tidak Paham

P = Paham

TP= Tidak Paham

No	Pertanyaan	SP	P	R	TP	STP
1	Apabila saya mematuhi perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya					
2	Dalam rangka pendataan, subjek pajak wajib mendaftarkan					

	objek pajaknya dengan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)					
3	Wajib Pajak harus menyerahkan SPOPnya selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal diterimanya SPOP					
4	Sanksi Administrasi dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPOP yaitu 25 % dari pokok pajak					
5	Pajak terutang harus dilunasi selambat-lambatnya 6 bulan sejak diterimanya surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) oleh wajib pajak					
6	Pajak yang terutang pada saat jatuh tempo tidak dibayar akan dikenakan denda administrasi					

	sebesar 2% sebulan.					
--	---------------------	--	--	--	--	--

5. Kesadaran Perpajakan

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan Check List (√) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu berdasarkan pilihan yang telah disediakan.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju
TS = Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah					
2	Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar					
3	Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
4	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat					

	merugikan negara					
5	Pajak ditetapkan dengan Undang- undang dan dapat dipaksakan					