

PENGARUH PERATURAN PERPAJAKAN, WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP WAJIB PAJAK

Adella Firismanda
adellafiris@gmail.com
Bambang Suryono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of independent variables, namely: 1) Tax regulation understanding, 2) Tax payers awareness, 3) Fiscal service quality, 4) Tax sanction on dependent variable, which is Tax payers compliance of personal tax payers at KPP Pratama Gubeng. The population was taken from personal tax payers which were already listed on Tax Service Office Pratama Gubeng, Surabaya. In this research, the sample was 100 personal tax payers. Moreover, the instrument used for this research was the Slovin formula. In addition, the data analysis technique used classical assumption test and multiple linear analysis with SPSS 16.0 program. The research result conclude the independent variables, namely: 1) Tax regulation understanding, 2) Tax payers awareness, 3) Fiscal service quality, 4) Tax sanction; that had significant effect on dependent variable with 81.7%. On the other hand, the rest percentage which is 18.3% (1-0.817) had been described by other factors which outside of this research.

Keywords : tax regulation understanding, tax payers awareness, fiscal service quality, tax payers compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji adanya pengaruh akan variable-variabel bebas yaitu: 1. Pemahaman peraturan perpajakan, 2. Kesadaran wajib pajak, 3. Kualitas pelayanan fiskus, 4. Sanksi perpajakan terhadap variable terikat yaitu kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gubeng. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel ini menggunakan rumus slovin. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji asumsi klasik dan analisis linier berganda. Penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable-variabel bebas yang diuji yaitu 1. Pemahaman peraturan perpajakan, 2. Kesadaran wajib pajak, 3. Kualitas pelayanan fiskus, 4. Sanksi perpajakan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 81,7%, sedangkan sisanya 18,3% (1-0,817) dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini. Kata Kunci: pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Dalam suatu Negara pasti dibutuhkan adanya pembangunan nasional guna meningkatkan mutu dan fungsi bangsa. Pembangunan Nasional yang ada di Negara akan berlangsung terus-menerus secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas bangsa dan kesejahteraan masyarakat. Dalam upaya peningkatan kualitas bangsa inilah diperlukan adanya sumber dana dengan jumlah yang sangat banyak, dalam hal ini dapat berupa sumber dari dalam maupun luar negeri. Sumber penerimaan dari dalam negeri selain pengumpulan pajak, antara lain adalah dari penerimaan non-pajak. Penerimaan non-pajak ini berasal dari retibusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan juga sita, percetakan uang, sumbangan, hibah dan hadiah, penyelenggaraan undian, penerimaan dari pemerintah pusat dan daerah. Dari semua penerimaan tersebut, Pajak Penghasilan merupakan sumber utama untuk pendatapat pemerintah di berbagai negara termasuk Indonesia. Namun, pemerintah juga tidak dapat terus menerus mengandalkan pinjaman dari luar negeri, dikarenakan adanya pembiayaan yang cukup banyak dan berlangsung terus-menerus, maka dari itu, sumber

penerimaan biaya dari dalam negeri harus digali dan dioptimalkan guna kelangsungan hidup bangsa, Rezki dan Padmono (2014). Di Indonesia sistem pembayaran maupun pemungutan pajak adalah menggunakan sistem *self assesment*. Menurut (Mardiasmo, 2006:7) mengatakan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas nasional, Negara Indonesia mempunyai dua sumber pendapatan guna meningkatkan kualitas bangsa, yaitu pendapatan pajak dan juga pendapatan non-pajak. Dalam artian umum Pajak sendiri merupakan hasil pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya sendiri yang nantinya akan digunakan untuk meningkatkan pembangunan nasional. Penerimaan pajak inilah yang menjadi salah satu sumber utama akan pembiayaan dan pembangunan nasional suatu negara. Menurut (Waluyo, 2008) mengatakan bahwa pajak merupakan aspek penting bagi semua pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Pajak juga merupakan salah satu alat penggerak kehidupan ekonomi masyarakat, dalam mencapai tujuan tersebut, pemerintah membutuhkan pajak dari masyarakat, yang nantinya akan dibalas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti kepentingan-kepentingan umum (*public utilities*) untuk kepuasan dan kenyamanan bersama, sehingga pembayaran pajak yang tadinya dibayarkan oleh masyarakat, nantinya akan kembali lagi ke masyarakat.

Kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilihat dari taatnya wajib pajak dalam menjalankan dan memenuhi semua kewajibannya dan juga haknya dalam pajak. Kepatuhan pajak dibagi menjadi 2, yaitu: (1) Pajak Formal, (2) Pajak Material. Kepatuhan formal yang disebutkan merupakan pajak yang diatur resmi sesuai ketentuan dalam peraturan perundangan tentang perpajakan, misal, wajibnya memiliki NPWP bagi yang sudah berpenghasilan, tidak adanya keterlambatan dalam melaporkan SPT, dan yang lainnya. Sedangkan kepatuhan pajak adalah suatu kondisi saat dimana wajib pajak secara substantif telah memenuhi ketentuan material perpajakannya, misal, telah mengisi SPT yang sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya (Fuadi dan Mangoting, 2013). Hanya petugas pajak yang mengetahui akan adanya kepatuhan dan kesadaran yang dilaksanakan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Adanya kegiatan penyampaian pemahaman seputar pajak, sangat jarang dilakukan oleh di lingkungan masyarakat luas, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari aparat pajak itu sendiri. Akibat dari kelemahan itu, pengetahuan tentang peraturan dan pemahaman pajak di lingkup masyarakat sangat rendah. Hal tersebut memberi dampak akan kurangnya wajib pajak mengerti apa sebenarnya tujuan, maksud, dan pengertian pajak, dan dalam hal ini menimbulkan rendahnya kesadaran tentang pemahaman dan juga kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban terhadap perpajakan. Dalam Pentingnya peran Pajak guna Negara, terdapat banyak kendala yang salah satunya adalah lemahnya Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak yang telah di sanksikan. Dan ada sekitar 87 persen atau lebih dari total penerimaan negara adalah sumber dari hasil penerimaan pajak, Al Rasjid (2013) mengutip "sekitar 22 wajib pajak masih terdapat wajib pajak yang tidak membayar sesuai ketentuan. Itu juga karena pengetahuan masyarakat tentang pajak masih kurang, masyarakat perlu diberikan pemahaman pajak supaya kesadaran terbangun. Upaya ini tidak dipungkiri memelurkan upaya yang pajang dan tantangan terutama terkait *image negative* dari para pengelola pajak yang kini melekat di masyarakat." sedangkan peran masyarakat dalam membayar pajak guna meningkatkan kualitas dan kemajuan bangsa sangat diperlukan dan penting. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) memberi kesimpulan bahwa seorang wajib pajak akan dapat dengan mudah mematuhi peraturan dan juga ketentuan yang telah di tentukan jika wajib pajak telah memahami konsep dasar seputar perpajakan. Adanya pemahaman seputar pajak dapat membuat wajib pajak mengerti akan kegunaan dari pajak itu sendiri, menurut (Puspa, 2012) seorang wajib pajak lebih cenderung mempunyai kekhawatiran akan adanya penyalahgunaan akan hasil penerimaan pajak yang telah di bayar oleh wajib pajak tersebut, dan hal itulah yang menjadi salah satu yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang telah di sanksikan. Kebutuhan dan juga kepentingan masyarakat harus dipentingkan dan diutamakan dalam sebuah pemerintahan.

Di Negara Indonesia ini masyarakat sendiri tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak pernah atau mengerti wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Namun dalam kenyataannya, tidak dapat dipungkiri bahwa baik dari pihak petugas pajak pun masi belum semuanya jujur dan bertanggungjawab dalam melakukan tugasnya memberi pelayanan untuk wajib pajak. Sering timbul adanya kasus mengenai petugas pajak yang menyalahgunakan kewenangannya dalam memanipulasi data, seperti contoh kasus pada tahun 2011 terhadap Gayus Tambunan. Timbulnya kasus tersebut berdampak kepada wajib pajak, wajib pajak merasa uang yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur Aryobimo dan Cahyonowati (2012). Salah satu faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah adanya pengakan hukum yang mengatur tentang perpajakan. Dalam peraturan perpajakan, terdapat undang-undang yang mengatur ketentuan umum dan tata cara umum tentang perpajakan, agar peraturan tersebut terpenuhi, maka harus ada sanksi atas pelanggar yang melanggar (Muliari dan Setiawan, 2010). Sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia sendiri berarti tanggungan atau upaya untuk membuat seseorang mematuhi atau menepati peraturan perundangan yang telah ditentukan. (Nugroho, 2006) mengatakan bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajibannya jika memandang bahwa pelaksanaan saksi atas perpajakannya lebih merugikan, pemberian sanksi ini adalah dalam bentuk pidana ataupun sanksi administrasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2009) disebutkan bahwa hasil presepsi wajib pajak tentang adanya sanksi pajak, memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Yadnyana, 2011) dalam menghasilkan adanya perngaruh yang positif akan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan, adanya konsekuensi hukum yang dapat terjadi apabila muncul tindakan-tindakan yang melanggar aturan perpajakan. Dalam hal ini wajib pajak yang melanggar akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perindangan tentang pajak yang berlaku.berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dismpulkan bahwa rumusan masalah pada peneltian adalah sebagai berikut: (1) Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (4) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? Dan sedangkan tujuan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk menguji apakah pemahaman peraturan perjakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) Untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak; (3) Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak; (4) Untuk menguji apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Peraturan Perpajakan

Pentingnya peran pemahaman peraturan perpajakan dalam proses pembayaran pajak sangat tinggi. Kurangnya pemahaman peraturan pajak dapat menyusahkan pihak wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Menurut Pancawati dan Yulianawati (2011) adanya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak adalah cara wajib pajak itu sendiri dalam memahami peraturan pajak yang telah diberlakukan. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan pajak cenderung akan kesusahaan dalam melaksanakan tugasnya dan menjadi kurang taat dan tidak patuh, bahkan mereka, wajib pajak, yang kurang memahami sangat mungkin untuk tidak mengerti apa guna, fungsi, dan dasar pajak itu sendiri.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Mulisari dan Setiawan (2010) kesadaran wajib pajak adalah situasi dimana wajib pajak mengetahui dan juga melaksanakan seluruh aturan perpajakan yang berlaku dengan benar dan sukarela atas kesadarannya sendiri. Adanya kesadaran terhadap peraturan perpajakan dapat meningkatkan sikap patuh terhadap wajib pajak dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak.

Pelayanan Fiskus

Menurut (Jatmiko, 2006), pelayanan fiskus secara umum adalah cara petugas untuk melayani, menyiapkan, mengurus, dan juga membantu segala keperluan-keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi hak dan kewajiban. Adapun tugas-tugas secara umum yang wajib dilakukan oleh aparat pajak, sebagai berikut: (1) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak, (2) Menerbitkan Surat Tagihan Pajak, (3) Menerbitkan Keputusan, (4) Melakukan Pemeriksaan, (5) Melakukan Penyegehan, (6) Mengangkat Pejabat untuk Melaksanakan Peraturan Perundang-undangan Pajak yang berlaku dalam menjalankan pelayanannya, aparat pajak diharuskan untuk memiliki sikap ramah, adil, tegas, dan juga baik, guna memupuk tingkat kesadaran masyarakat dalam pentingnya tanggung jawab membayar pajak. Baiknya, pelayanan ini diharapkan akan meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Adanya pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh dan taat dalam pelaksanaan kewajibannya.

Sanksi Pajak

Kata sanksi dalam kamus bahasa Indonesia merupakan sebuah tanggungan atau juga sebuah hukuman, tindakan, yang berarti memaksa seseorang untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang telah dibuat untuk dilaksanakan. Ketentuan-ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah ditentukan dalam Peraturan Perundang-undangan No. 28 Tahun 2007. Tetapi, banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban-kewajiban yang telah diberikan, akibatnya, adapun juga sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan tersebut, menurut (Muliari dan Setiawan, 2010) mengatakan bahwa jika ada aturan perundangan yang mengatur tentang ketentuan umum dan juga untuk tata cara dalam hal perpajakan, maka harus ada juga peraturan yang mengatur dalam hal sanksi perpajakan untuk yang melanggar. Dalam peraturan perpajakan sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pengertian secara umum sanksi pidana adalah sanksi yang berakibat pada hukuman badan seperti penjara atau kurungan. Namun sanksi administrasi adalah sanksi yang berupa biaya denda menurut peraturan UU yang mengatur tentang sanksi perpajakan.

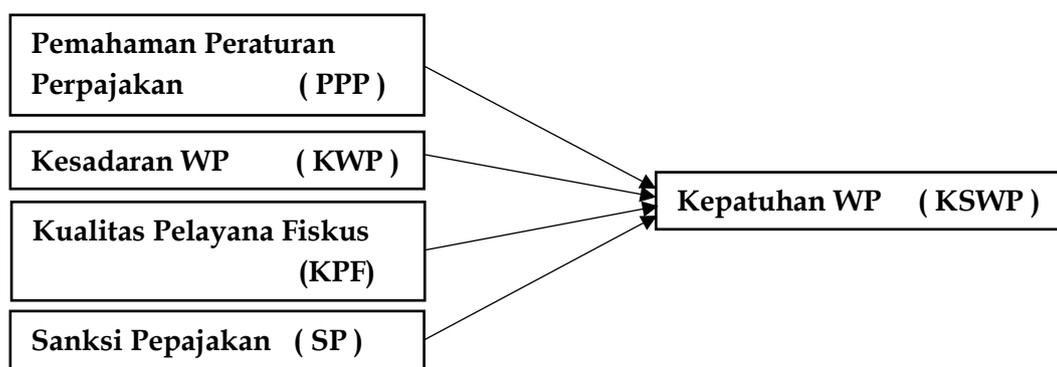
Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban dalam proses pelaporan pajak, pembayaran pajak, pemungutan pajak, dan pemotongan pajak yang telah tertera dalam peraturan dan ketentuan perundang-undangan tentang perpajakan dimana dalam hal ini merupakan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang KUP, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang PPh dan juga Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang PPN dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya. Di dalam pelaksanaannya, Wajib pajak yang telah memiliki NPWP, yang pada umumnya diartikan sebagai tanda pengenal yang diberikan oleh ditjen pajak kepada wajib pajak, harus menjalankan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakannya. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat meliputi syarat subjektif dan juga syarat objektif, adalah mereka yang ber-NPWP yang pastinya telah memenuhi syarat

dan wajib untuk menjalankan hak dan kewajibannya, dalam hal ini NPWP bertujuan untuk memudahkan proses pendataan dan juga pendokumentasian. (1) Wajib Pajak Orang Pribadi Adalah orang pribadi yang memiliki penghasil diatas pendapatan tidak kena pajak orang pribadi itu sendiri dan telah terdaftar dan wajib mendaftarkan diri dan mempunya NPWP (nomor pokok wajib pajak), kecuali yang ditentukan oleh undang-undang dan (2) Wajib Pajak Badan Adalah semua perusahaan yang telah terdaftar dan memiliki NPWP perusahaan dan memenuhi hak dan kewajiban dalam peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia.

Rerangka pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti berupaya untuk meneliti apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen yang diteliti merupakan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Fiskus, dan juga Sanksi Perpajakan. Sedangkan Variabel dependen yang diteliti merupakan Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari pemaparan penelitian ini, dapat dibentuk rerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya pemahaman akan wajib pajak dan peraturan perpajakan sangat penting. Peraturan pajak berfungsi bagi wajib pajak agar wajib pajak tau apa fungsi dan maanfaat dari perpajakan itu sendiri. Kurangnya pengetahuan atas peraturan perpajakan mampu menyebabkan wajib pajak lalai bahkan mengacuhkan pajak yang seharusnya di taati sebagai kewajibannya. Shanti (2016) melakukan penelitian tentang hubungan antara pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan terhadap wajib pajak wirausahawan pada KPP Pratama Gianyar. Dalam penelitiannya Shanti (2016) telah melakukan penelitian terhadap responden berjumlah 164 dan menguji data menggunakan regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif terhadap variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Penelitian kedua adalah Prasetyo (2006) yang melakukan penelitian tentang “Faktor Faktor yang Memengaruhi Pengusaha Kecil Menengah terhadap Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Yogyakarta”. Dalam penelitiannya, Prasetyo (2006) mengambil variabel bebas pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak. Variabel tetap dari penelitian tersebut adalah kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah adanya pengaruh positif dari variabel-variabel yang diuji terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini akan diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Boediono (1996) mengatakan bahwa terdapat konsekuensi logis antara kesadaran wajib pajak terhadap wajib pajak, dikarenakan agar mereka rela dalam memberikan kontribusi-kontribusi dana guna pelaksanaan perpajakan. Wajib pajak ini sendiri dapat dikatakan sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak jika memahami, mengetahui, dan menjalankan ketentuan perpajakan yang telah diatur di UU yang berisi tentang Peraturan Perpajakan dengan benar dan taat. Soetedjo (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Peranan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan" pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Universitas Widyatama, menyebutkan adanya pengaruh antara pemahaman terhadap ketentuan-ketentuan perundangan perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi. penelitian kedua adalah Munari (2005) yang mengambil penelitian tentang tax payer, dalam penelitiannya, variabel bebas yang diuji adalah kesadaran wajib pajak, pendapat wajib pajak terhadap berat tidaknya beban PPH, persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi PPH, dan *Tax Avoidence*. Variabel terikat yang digunakan adalah penerimaan PPH. Hasil dari penelitian ini adalah terdapatnya pengaruh yang signifikan oleh variabel bebas terhadap penerimaan PPH. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini akan diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam perpajakan, kualitas pelayanan sangat dibutuhkan guna melancarkan wajib pajak dalam menjalankan tugas-tugasnya, yaitu membayar pajak. Menurut Sutrisno (2006) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak terhadap wajib pajak tersebut. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak, maka semakin banyak wajib pajak yang taat dan patuh dalam menjalankan kewajiban-kewajibannya. Beberapa temuan empiris seperti penelitian Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa dalam penelitiannya sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Jatmiko (2006) yang meneliti tentang pengaruh sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan tugasnya memiliki hasil pengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini akan diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya sanksi perpajakan adalah sebagai tindakan preventif atau mencegah adanya pelanggaran yang mungkin dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan. Masyarakat harusnya menyadari tentang pentingnya mentaati UUD 1945 yang menjadi dasar hukum negara Indonesia. Maka dari itu, menurut Sasmita (2013) baik wajib pajak pribadi atau wajib pajak badan harus mentaati peraturan yang berlaku dan membayar sanksi apabila melanggar ketentuan-ketentuan perpajakan. Mory (2015) melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Prata Tanjung Balai Karimun. Dalam penelitiannya, Mory (2015) salah satu variabel independen yang diuji adalah sanksi perpajakan, hasil dari penelitian tersebut adalah adanya pengaruh yang signifikan atas variabel independen terhadap variabel dependennya. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) menggunakan data variabel sanksi perpajakan menjadi variabel independen terhadap wajib pajak orang pribadi yang

terletak di KPP Pratama Denpasar Timur. Dalam penelitiannya, Muliari dan Setiawan (2010) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif secara parsial terhadap variabel bebas yaitu sanksi perpajakan dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini akan diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel yang diteliti dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Erlina dan Mulyani, 2007). Dalam penelitian ini terdapat variabel dependen dan independen. Variabel independen (bebas) pada penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sedangkan, variabel dependen (terikat) pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak baik pengusaha atau pekerja yang memiliki usaha bebas pada KPP Pratama Gubeng Surabaya. Pada KPP Pratama Gubeng terdapat sebanyak 69.829 jumlah wajib pajak, dimana terdapat wajib pajak efektif sebanyak 58.729 dan non-efektif sebanyak 11.000 wajib pajak.

Teknik Pengambilan sampel

Menurut (Sugiyono, 2008:116) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *sample random sampling*. Pengertian umum dari *sample random sampling* merupakan sistem pengambilan secara acak dan semua anggota dari populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. *Sample* merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi baik pengusaha maupun pekerja yang melakukan pekerjaan bebas dan hal ini ditentukan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin ini sendiri merupakan pemilihan sampel dengan metode yang tepat agar dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat dan juga dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Berikut adalah penentuan sampel menggunakan sumur slovin:

$$\text{Penentuan sampel : } n = \frac{N}{N e^2 + 1} = \frac{58.729}{58.729 \times (10\%)^2 + 1} = 99,8 = 100$$

Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Wajib Pajak bisa disebut patuh ketika Wajib Pajak bisa memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu dan Lingga (2009) antara lain: 1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri; 2) Kepatuhan dalam pelaporan dengan tepat waktu; 3) Kepatuhan dalam mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas; 4) Kepatuhan dalam perhitungan pajak dengan benar; 5) Kepatuhan dalam pembayaran pajak serta tunggakan.

Kelima indikator tersebut diukur menggunakan skala *likert* 1-5 untuk mengukur jawaban dari responden yang berupa pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

Variabel Independen

Variabel Independen adalah jenis variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain akan tetapi mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah (1) Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pentingnya peran pemahaman peraturan perpajakan dalam proses pembayaran pajak sangat tinggi. Kurangnya pemahaman peraturan pajak dapat menyusahakan pihak wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. (2) Kesadaran Wajib Pajak Wajib pajak yang memahami, mengerti, mengetahui, dan juga menjalankan peraturan atau ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dapat disebut dengan kesadaran wajib pajak. (3) Pelayanan Fiskus, Pelayanan fiskus yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak guna membantu wajib pajak baik menyiapkan, mengurus, membantu segala kebutuhan untuk wajib pajak agar dapat menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. (4) Sanksi perpajakan, Sanksi perpajakan merupakan jaminan akan ketentuan peraturan perpajakan itu dipatuhi, ditaati, dan juga dituruti. Adanya penerapan sanksi perpajakan adalah karena timbulnya ketidakpatuhan wajib pajak sebagaimana yang telah ditetapkan di UU.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan kuisisioner. Suatu alat ukur yang memiliki validitas yang tinggi maka tingkat kesalahan yang dimiliki akan kecil, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang memadai. Apabila tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Setelah pertanyaan tersebut dinyatakan valid maka bisa dilanjutkan dengan uji reabilitas (Sugiyono, 2016:113).

Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner bisa dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas diuji untuk menilai sejauh mana hasil suatu pengukuran tersebut dapat dipercaya. Jika hasil yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap handal. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Untuk memudahkan perhitungan reliabilitas yaitu dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program IBM SPSS 23.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. uji yang digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut dengan analisis statistik (*one sample kolmogorov smirnov test*). Dimana, model regresi dikatakan normal jika *Asymp. Sig.* > 0,05. Selain itu, prinsipnya normalitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran titik (data) pada sumbu diagonal dari grafik.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan menyelidiki besarnya inter kolerasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ atau nilai $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menunjukkan variabel pengganggu (*error* atau residual) memiliki varian yang berbeda dari satu observasi ke observasi lainnya. Tujuan

dari uji Heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lain. Uji Heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui grafik *scatterplot*. Grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa letak data residual tidak membentuk pola tertentu.

Analisis Regresi Berganda

Alat analisis linier berganda ini digunakan untuk melihat pengaruh atas variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini digunakan dalam penelitian ini karena dapat menerangkan ketergantungan yang ditimbulkan oleh suatu variabel dependen terhadap beberapa variabel independen. Bentuk dari model regresi linier berganda, adalah sebagai berikut:

$$KSWP = a + b_1PPP + b_2KWP + b_3KPF + b_4SP + e$$

Keterangan:

KSWP	= Kepatuhan Wajib Pajak
PPP	= Pemahaman Peraturan Perpajakan
KWP	= Kesadaran Wajib Pajak
KPF	= Kualitas Pelayanan Fiskus
SP	= Sanksi Perpajakan
e	= Error / Variabel gangguan
a	= Konstanta
b1.b2.b3	= Koefisien Regresi

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah model regresi layak digunakan atau tidak, kelayakan tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikansinya. Uji kelayakan Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka model regresi tidak layak digunakan. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi pada uji F < 0,05 maka model regresi layak untuk digunakan pada penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi merupakan suatu besaran yang menyatakan kualitas dari model regresi yang terbentuk. Yang dimaksud dengan kualitas dalam konteks koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi dari variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya, jika hasil mendekati 1 mengartikan bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji Statistik t

Ghozali (2016:97) mengemukakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi dari variabel dependen atau terikat. Uji statistik t dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya ≤ 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan jika nilai probabilitas signifikansinya ≥ 0,05 maka H₀ diterima H₁ ditolak yang berarti tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. yang artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation*, pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikasinya dibawah 0,05. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas dari lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan sampel sebanyak 100 responden.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Sig	Kesimpulan
Pemahaman Peraturan perpajakan (PPP)	PPP.1	0,000	Valid
	PPP.2	0,000	Valid
	PPP.3	0,000	Valid
	PPP.4	0,000	Valid
	PPP.5	0,000	Valid
Kesadaran wajib pajak (KWP)	KWP.1	0,000	Valid
	KWP.2	0,000	Valid
	KWP.3	0,000	Valid
	KWP.4	0,000	Valid
	KWP.5	0,000	Valid
Kualitas pelayanan fiskus (KPF)	KPF.1	0,000	Valid
	KPF.2	0,000	Valid
	KPF.3	0,000	Valid
	KPF.4	0,000	Valid
	KPF.5	0,000	Valid
Sanksi perpajakan (SP)	SP.1	0,000	Valid
	SP.2	0,000	Valid
	SP.3	0,000	Valid
	SP.4	0,000	Valid
	SP.5	0,000	Valid
Kepatuhan wajib pajak (KSWP)	KSWP.1	0,000	Valid
	KSWP.2	0,000	Valid
	KSWP.3	0,000	Valid
	KSWP.4	0,000	Valid
	KSWP.5	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan menghasilkan nilai signifikansi $\leq 0,05$

Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner bisa dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas dari variabel dapat dikatakan baik apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 2
Hasil Uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpa</i>	Kesimpulan
PPP	0,757	Reliabel
KWP	0,807	Reliabel
KPF	0,832	Reliabel
SP	0,739	Reliabel
KSPW	0,889	Reliabel

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019.

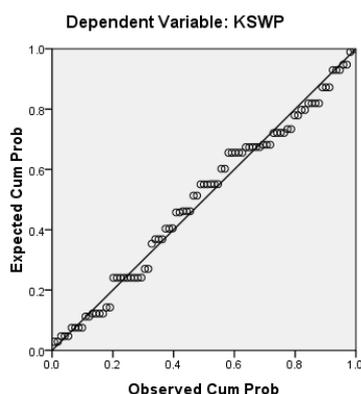
Berdasarkan tabel 2 Dari semua pernyataan tersebut mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item-item pernyataan yang digunakan akan dapat memperoleh data yang bersifat konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Data berdistribusi normal, jika penyebaran plot berada disepanjang garis 45°. Hasil normalitas adalah sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot
Sumber: Kuisisioner (diolah), 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menganalisis grafik histogram dan grafik normal plot menunjukkan bahwa titik titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik historisnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyebaran data mendekati normal atau memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan apakah data

terdistribusi secara normal atau tidak, maka dilakukan pengujian analisis statistik *one kolmogorov smirnov test* yang bisa dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	unstandardized Residual
Test Statistic	0,786
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,567

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Hasil grafik plot normal dapat diketahui berada di sepanjang garis 45° , sedangkan nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* pada *Asymp. Signifikansi* lebih besar dari 5% (0,05) yaitu sebesar 0,567 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data dapat dikatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics			KETERANGAN
	Tolerance	VIF		
1 (Constant)				
PPP	0,509	1,965		Non multikolinearitas
KWP	0,597	1,675		Non multikolinearitas
KPF	0,576	1,736		Non multikolinearitas
SP	0,649	1,541		Non multikolinearitas

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

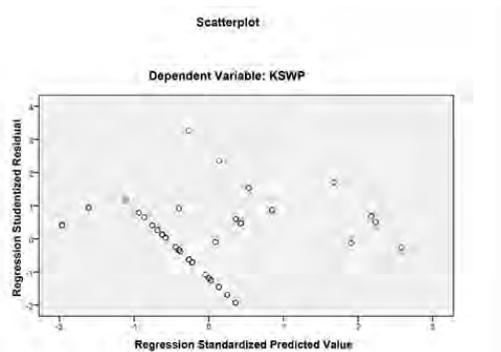
Berdasarkan hasil diatas terlihat bahwa nilai *tolerance* mendekati angka 1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih rendah dari 10 untuk setiap variabel, maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas Multikolinearitas, sehingga seluruh variabel independen atau bebas tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika *variance* berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan gambar diatas grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu pemahaman

peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Setelah dilakukan uji asumsi klasik tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linier dalam penelitian ini, bebas dari asumsi dasar (klasik) tersebut, sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t yang akan dilakukan dalam penelitian ini tidak akan bias atau sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil heteroskedastisitas dapat di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 3
Grafik Scatterplot
 Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan gambar diatas grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Setelah dilakukan uji asumsi klasik tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linier dalam penelitian ini, bebas dari asumsi dasar (klasik) tersebut, sehingga pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t yang akan dilakukan dalam penelitian ini tidak akan bias atau sesuai dengan tujuan penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada table 5 dibawah adalah perhitungan regresi linier berganda antara variable bebas yang diteliti pada peneltian ini yaitu: (1) pemahaman peraturan perpajakan, (2) kesadaran wajib pajak, (3) kualitas pelayanan fiskus, (4) sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dibantu program SPSS 16.

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa: (1) β_1 (nilai koefisien regresi pemahaman peraturan perpajakan) dalam penelitian ini variabel pertama bernilai positif, mempunyai arti apabila pemahaman peraturan perpajakan semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan semakin meningkat, (2) β_2 (nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak) dalam penelitian ini variabel kedua bernilai positif, mempunyai arti apabila kesadaran wajib pajak semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan semakin meningkat, (3) β_3 (nilai koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus) dalam penelitian ini variabel ketiga bernilai positif, mempunyai arti apabila kualitas pelayanan fiskus semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan semakin meningkat, (4) β_4 (nilai koefisien regresi sanksi perpajakan) dalam penelitian ini variabel keempat bernilai positif, mempunyai arti apabila sanksi perpajakan semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan semakin meningkat. Berikut adalah hasil dari koefisien regresi dengan menggunakan program SPSS 16.

Tabel 5
Uji Analisis Linier Sederhana BL terhadap KP
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-2.384	1.419			-1.679	.097
PPP	.294	.063	.307		4.637	.000
KWP	.296	.046	.394		6.436	.000
KPF	.188	.079	.149		2.399	.019
SP	.369	.078	.277		4.724	.000

a. Dependent Variable: KSWP

Sumber: Kuisisioner (diolah), 2019

$$KSWP = -2,384 + 0,294PPP + 0,296KWP + 0,188KPF + 0,369SP + e$$

Pengujian hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem *E-Billing*, sedangkan Variabel terikat atau dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.808	.80164

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Tabel 6 menunjukkan nilai R sebesar 0,904. Hal ini berarti bahwa hubungan atau korelasi antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kuat karena $> 0,50$. Nilai *R Square* sebesar 0,817 atau 81,7%, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan adalah sebesar 81,7%, sedangkan sisanya 18,3% (1-0,817) dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 8.

Dari tabel di bawah dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05) sebesar 91,378. Berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri dari pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak (KSWP).

Dari tabel di bawah dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05) sebesar 91,378. Berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri dari pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu

kepatuhan wajib pajak (KSWP).

Tabel 7
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.890	4	58.723	91.378	.000 ^a
	Residual	52.696	82	.643		
	Total	287.586	86			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), BL*PP, BL, PP

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0,05) sebesar 91,378. Berdasarkan tingkat signifikansinya, maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri dari pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak (KSWP).

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 8
Uji Analisis Linier Sederhana BL terhadap KP
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.384	1.419		-1.679	.097
	PPP	.294	.063	.307	4.637	.000
	KWP	.296	.046	.394	6.436	.000
	KPF	.188	.079	.149	2.399	.019
	SP	.369	.078	.277	4.724	.000

a. Dependent Variable: KSWP

Sumber: Kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan perhitungan uji regresi berganda yang tercantum pada tabel 8, maka hasilnya memberikan pengertian bahwa : (a) Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Berdasarkan hasil perhitungan tabel 16, diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi untuk peraturan perpajakan adalah $\alpha=0,000 < 0,05$ menandakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga H_1 yang menyatakan dugaan adanya pengaruh peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. (b) Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak, Hasil perhitungan tabel 16, diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi untuk kesadaran wajib pajak adalah $\alpha=0,000 < 0,05$ menandakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga H_2 yang menyatakan dugaan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. (c) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak, Hasil perhitungan tabel 16, diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan fiskus adalah $\alpha=0,019 < 0,05$ menandakan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga H_3 yang menyatakan dugaan adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. (d) Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Hasil perhitungan tabel 16, diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif dan nilai signifikansi untuk sanksi perpajakan adalah

$\alpha=0,000 < 0,05$ menandakan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga H_4 yang menyatakan dugaan adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Peraturan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hal ini berarti bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena besarnya pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Semakin luasnya pengetahuan akan seputar pemahaman peraturan perpajakan akan meningkatkan adanya kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Adanya pemahaman yang diajarkan kepada para wajib pajak akan membantu para wajib pajak dalam mengetahui hal-hal yang seharusnya diketahui dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Dalam penelitian yang dilakukan dalam KPP Pratama Gubeng menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi telah mengerti akan pemahaman peraturan perpajakan, sehingga muncul adanya hasil pengaruh yang signifikan antara variabel pemahaman pengaruh perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gubeng. Terlihat dari hasil pertanyaan kuisisioner *point* ke-4 yaitu "Pengetahuan tentang tata cara pengisian SPT dapat meningkatkan kepatuhan pajak." dengan *point* terbanyak yaitu 4.33. dapat diartikan bahwa para wajib pajak dengan sadar mengerti bahwa dengan adanya pengetahuan yang cukup, mampu meningkatkan keinginan untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang ada dalam wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mempunyai tingkat signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan, adanya kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Para wajib pajak menyadari bahwa kesadaran mampu memotivasi diri untuk memenuhi kewajibannya, namun tidak sedikit pula responden yang masih tidak memiliki kesadaran dan pentingnya mematuhi kewajiban dalam pelaksanaan membayar pajak. pada penelitian di KPP Pratama Gubeng, para responden dengan yakin bahwa para wajib pajak setuju akan pentingnya kesadaran dalam melaksanakan kewajibannya. Adanya kesadaran ini dilihat dari banyaknya responden setuju dengan *point-point* pernyataan yang diberi. Salah satunya dengan pernyataan *point* ke empat memiliki *point* tertinggi yaitu, "Kesadaran wajib pajak bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana publik." Pada pertanyaan tersebut memiliki *point* 4.08, jadi dapat di ambil keputusan bahwa para wajib pajak sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan sarana publik, yang nantinya pun akan ikut dirasakan oleh warga negara. Maka dari itu adanya kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dalam penelitian ini, karena semakin tinggi tingkat kesadaran dalam diri masing-masing wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini, adanya hasil yang signifikan dari variabel

kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya didukung oleh banyaknya responden yang setuju atas point pertanyaan pertama, yaitu "Pemberian sosialisasi tentang pajak menyadarkan anda tentang pentingnya melakukan kepatuhan pajak." Sebesar 4,23 *point*. Dapat diartikan bahwa responden setuju akan adanya pemberian sosialisasi guna meningkatkan para wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Dikaitkan dengan penelitian di KPP Pratama Gubeng disebutkan dalam pernyataan point ke tiga, yaitu "Peralatan pada KPP sudah cukup memadai." Responden setuju akan adanya peralatan yang memadai dan yakin jika hal tersebut dapat membantu proses dalam membayar pajak, dan juga mempermudah, pernyataan tersebut memiliki point sebanyak 4.10. Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan para wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh petugas fiskus, maka semakin mudah bagi para wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu sudah menjadi kewajiban petugas fiskus untuk memberi mutu pelayanan terbaik untuk wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan adanya beban tanggungan yang lebih berat ketika wajib pajak tidak membayar sanksi pajak tepat waktu. Adanya pemahaman akan jika sanksi pajak denda lebih banyak merugikan akan membuat wajib pajak mematuhi kewajiban dalam pembayaran pajak. Dalam penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Gubeng, menunjukkan bahwa sanksi pajak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan adanya responden yang mengaku merasa tidak nyaman ketika harus membayar sanksi atas kelalaiannya, didukung juga dengan banyaknya responden yang setuju akan point pertanyaan "Menurut saya wajib pajak harus memahami dengan baik tentang sanksi perpajakan." dan "Menurut saya pelaksanaan sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku." Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak telah memahami dengan baik seputar sanksi/denda pajak. Maka tidak heran jika semakin positif tanggapan wajib pajak terhadap sanksi pajak, akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan juga sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. (1) Berdasarkan uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi untuk uji F sebesar $0,000 < 0,05$ dan (2) Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi untuk variabel tersebut $< 0,05$.

Saran

Saran yang bisa diberikan antara lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah: (1) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, misalnya pengetahuan pajak, motivasi dll yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengingat terdapat pengaruh

sebesar 18,3% dari variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini. (2) Dari penelitian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan variabel yang berpengaruh paling kecil terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu KPP Prtama harus meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan Fiskus. Harus bertindak lebih profesional dan memiliki mental yang siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat seperti melalui radio, televisi, surat kabar, maupun internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasjid, H. 2013. Pengetahuan Masyarakat tentang Pajak Masih Kurang. <http://www.pikiran-rakyat.com/node/262926>. Diakses tanggal 21 Desember 2018.
- Aryobimo, P. dan N. Cahyonowati. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting* 1(1): 2-12.
- Boediono, B. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I. Kawula Indonesia. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Penerbit Buku Berita Pajak. Jakarta.
- Erlina dan S. Mulyani, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Pertama. USU Press. Medan.
- Fuadi, A. O. dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax & Accounting Review* 1(1): 18-27.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, P. dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1): 126-142.
- Jatmiko, A. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mory, S. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang 96 Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Tanjung Balai Karimun). *Jurnal Akuntansi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Muliari, N. dan Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran wajib pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 2 6(1): 1-23.
- Munari. 2005. Kesadaran Wajib Pajak, Pendapat Wajib Pajak terhadap Berat tidaknya Beban PPH, Presepsi Wajib Pajak terhadap Pelaksanaan Sanksi PPH, dan Tax Avoidence. *Jurnal EMBA* 9(3): 321-343.
- Pancawati dan Yulianawati. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan* 3(1): 132-154.
- Prasetyo. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Jogjakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

- Puspa, A. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahayu dan Lingga. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rezki, D. dan Y. Y. Padmono. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* 3(12): 11-21.
- Sasmita, S. N. (2013). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Laporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Semarang). *Jurnal Akuntansi*. Universitas Brawijaya.
- Shanti, N. K. N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Progam Studi Pendidikan Ekonomi* 5(3): 12-23.
- Soetedjo. 2013. Peranan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis* 4(4): 10-31.
- Sugiyono. 2008. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta. Bandung.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis* 4(2): 1-14.
- Sutrisno, H. 2006. *Metodologi Riset*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII* 7(4): 234-245.
- Yadnyana, I Ketut 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 12(2): 1-23.