

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN, DAN PELAKSANAAN SANKSI PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BATU**

JURNAL SKRIPSI

Disusun Oleh:

I GEDE PUTU PRANADATA

NIM: 105020307111002



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2014

ABSTRAK

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, DAN PELAKSANAAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

Oleh:

I Gede Putu Pranadata

Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya

Dosen Pembimbing:

Rosidi

Universitas Brawijaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orng Pribadi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisisioner. Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 buah kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dan kuisisioner yang diolah sebanyak 93 buah. Sampel penelitian diambil dengan metode *convenience sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

INFLUENCE OF COMPREHENSION ON TAX PAYER, QUALITY OF TAX SERVICE, AND IMPLEMENTATION OF TAX PENALTIES ON INDIVIDUAL TAX PAYER COMPLIANCE IN BATU PRIMARY TAX OFFICE

By:

I Gede Putu Pranadata

Brawijaya University

105020307111002

Academic Lecture:

Rosidi

Brawijaya University

This research is aimed to determine the influence of comprehension on tax payer, quality of tax service, and implementation of tax penalties on individual tax payer compliance. Independent variables in this research is comprehension level on tax payer, quality of tax service, and implementation of tax penalties while the dependent variable is the individual taxpayer compliance. This research used primary data with distributing questionnaire. Questionnaires were distributed as many as 100 pieces to individual tax payer in Batu Primary Tax Office, and questionnaires were processed as many as 93 pieces. Research sampling were taken *by convenience sampling* method. Statistical analysis using multiple linear regression. Result of this research showed that comprehension of tax payer is not affect to individual tax payer compliance, while quality of tax service and implementation of tax penalties are affect to individual tax payer compliance in Batu Primary Tax Office.

Keywords: Comprehension level on tax Payer, Quality of Tax Sevice, Tax Penalties, Individual Tax Payer Compliance

PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan sebagai pendapatan utama adalah pajak. Pajak merupakan elemen penting dari pembangunan negara yang kontribusinya tidak bisa dikesampingkan terutama bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia. Pendapatan pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi secara signifikan pembangunan di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan persentase pendapatan pajak menyumbang hampir sebesar 78,64 persen dari pendapatan negara (www.Antarane.ws.com).

Untuk meningkatkan pendapatan pajak setiap tahunnya, Direktorat Jenderal Pajak pun melakukan reformasi dalam sistem perpajakannya dari *official assessment system* menjadi sistem *self assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang seluruh tanggung jawab terletak pada petugas pajak, baik besarnya pajak terutang wajib pajak dan juga resiko pajak yang mungkin akan timbul, sedangkan *self assessment system* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Darmayanti (2004) dalam Mustikasari (2007) dengan berubahnya sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment* maka peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena *self assessment system* akan efektif apabila kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Dalam sistem ini pendapatan negara dari sektor pajak benar-benar tergantung pada wajib pajak itu sendiri, sedangkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan data yang didapatkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Indonesia pada tahun 2012 sebesar 22.000.000 hanya sekitar 45,5% yang menyetorkan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (www.Ortax.org) dan berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak realisasi pelaporan SPT tahunan per Juni 2012 hanya sebanyak 10.016.082 SPT. Berdasarkan data ini menunjukkan bahwa hanya setengah dari wajib pajak yang terdaftar yang patuh terhadap kewajibannya membayar pajak.

Pendapatan negara dari sektor pajak di dalam APBN memang terlihat besar, hal ini didapat dari pernyataan Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany bahwa pendapatan pajak yang mencapai Rp 794,5 Triliun atau 89,9% dari target APBN 2012. Permasalahan sesungguhnya adalah dari tingginya pendapatan pajak tersebut masih ada *tax gap* di Indonesia. Pengertian *tax gap* adalah kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahunnya (Mustikasari, 2007). Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan sesungguhnya penerimaan pajak di Indonesia masih bisa lebih dimaksimalkan lagi.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat ini, Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang bertugas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar, unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang didapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu jumlah wajib pajak orang pribadi terus bertambah setiap tahunnya, namun yang menjadi masalah adalah jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT pun ikut terus bertambah setiap tahunnya.

Persentase jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh pada KPP Pratama Batu terus meningkat dalam 3 tahun terakhir, dan dengan terus meningkatnya jumlah wajib pajak yang tidak patuh setiap tahunnya yang mencapai hampir 50 persen dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib SPT tentu menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak orang pribadi yang sebenarnya berpotensi untuk meningkatkan pendapatan pajak negara apabila wajib pajak tersebut patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berbagai macam kemudahan dalam pembayaran pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi online yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayarkan pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib pajak tersebut namun terbukti upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunannya.

Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Sapti, Agus, dan Umi (2011) apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran dari wajib pajak tersebut adalah pemahaman wajib pajak terkait perpajakan yang ada di Indonesia. Apabila wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait perpajakan tentu hal itu akan menjadi penghambat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemahaman wajib pajak tentu bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Menurut Herry Susanto (www.pajak.go.id) ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka baik. Untuk merubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan. Telah banyak penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun di tempat penelitian dan objek penelitian yang berbeda-beda.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Ada 3 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, berdasarkan fenomena yang ada di lokasi penelitian maka faktor-faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini antara lain pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak.

Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem self assessment yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Di dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan ini juga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan self assessment ini. Menurut hasil penelitian Ardianto (2012) menyatakan pemahaman self assessment sistem berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, begitu juga dengan hasil penelitian Syahril (2013) yang menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesa yaitu :

H1 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayar pajak demi pembangunan negara. Ada beberapa dampak yang ditimbulkan akibat kasus kesalahan petugas pelayanan pajak, menurut pengamat perpajakan Kodrat Wibowo (www.solopos.com) masyarakat menjadi malas membayar pajak dikarenakan kasus perpajakan yang melibatkan pegawai Ditjen Pajak Gayus Tambunan telah membuat masyarakat berpikir bahwa uang hasil pajak rawan disalahgunakan.

Menurut Rustiyaningsih (2011) kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, demikian juga sebaliknya dan menurut Chotimah (2007) dalam Rustiyaningsih (2011) membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesa yaitu :

H 2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayarkan pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Jatmiko (2006) wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya dan oleh karena itu diduga pelaksanaan sanksi pajak yang tegas merupakan salah satu alasan masyarakat patuh membayarkan pajak. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya, begitu juga menurut Najib (2013) yang menyatakan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesa yaitu :

H 3 : Pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Prosedur metode kuesioner adalah peneliti akan memberikan sejumlah pernyataan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu dengan menggunakan media angket dan wajib pajak tersebut diminta untuk menjawab pernyataan – pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat mereka. Dalam penilaian metode ini, peneliti menggunakan skala likert.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu yang berjumlah 20.113 wajib pajak sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel berbasis pada probabilitas dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara bebas dan kondisional tanpa menentukan status, atau keadaan dari responden sehingga menjadikan peneliti nyaman dan

mudah dalam mengambil sampel (Sekaran, 2009:136) dan penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan hasil akhir berjumlah 100 sampel

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Menurut hair et all (1998) dalam Arum (2012) menyatakan bahwa metode analisis regresi berganda merupakan teknik statistika untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Analisis data akan dilakukan dengan bantuan program aplikasi Statistical Package for Social Science (SPSS) . Berikut persamaannya :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e_1$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

X1 = Pemahaman Wajib Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Perpajakan

X3 = Pelaksanaan Sanksi Pajak

b1 b2 b3 = Koefisien regresi untuk variabel X1 X2 X3

e1 = Variabel pengganggu/error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner yang disebarakan sejumlah 100 kuisisioner namun setelah dilakukannya pemeriksaan ternyata hanya 93 kuisisioner yang dapat digunakan.

Hasil Uji Validitas

Hasil Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisisioner terkait variabel pemahaman wajib pajak (X1), kualitas pelayanan perpajakan (X2), pelaksanaan sanksi pajak (X3), dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari 0,300 sehingga seluruh pertanyaan pada kuisisioner adalah valid

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengujian menunjukkan seluruh variable mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,700 sehingga bisa disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan seluruhnya bisa dikatakan *reliable* atau bisa diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan memiliki tingkat kehandalan yang sangat tinggi dalam mengukur jawaban – jawaban dari responden

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan mengikuti distribusi normal apabila nilai signifikansi uji lebih besar dibandingkan dengan α yang digunakan. Selain menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov pengujian normalitas juga dilakukan dengan gambar histogram dan normal P-P Plot Uji Normalitas dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi karena berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,104 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai α yang sebesar 5% atau 0,05. Begitu juga dengan Histogram yang membentuk pola bentuk bel dan pada P-P Plot menunjukkan data mengikuti garis linear diagonal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil pengujian multikolinieritas dengan nilai Variance Inflation Fator (VIF) . Nilai VIF pada X1 adalah sebesar 1,449, X2 sebesar 1,468, dan X3 sebesar 1,267. Seluruh variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan variabel antar variabel bebas atau juga bisa disimpulkan bahwa telah bebas multikolinieritas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari X1 adalah sebesar 0.05, X2 sebesar 0,271, dan X3 sebesar 0,860. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengandung heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya dan dalam penelitian ini variabel bebas nya adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut hasil analisis regresi disajikan dalam tabel.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi

Variabel bebas	B	Beta	T	Sig. t	Keterangan
<i>Konstanta</i>	8.289		4.481	0.000	Signifikan
<i>Tingkat Pemahaman wajib pajak (X1)</i>	0.057	0.113	1.087	0.280	Non Signifikan
<i>Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)</i>	0.200	0.404	3.870	0.000	Signifikan
<i>Sanksi pajak (X3)</i>	0.109	0.193	1.992	0.049	Signifikan
<i>t tabel = t_{(89,5%) = 1,987}</i>					

Dari Tabel dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 8,289 + 0,057 X1 + 0,200 X2 + 0,109 X3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- X1 = Pemahaman Wajib Pajak
- X2 = Kualitas Pelayanan Perpajakan
- X3 = Pelaksanaan Sanksi Pajak
- e = Variabel pengganggu/*error*

Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Berikut hasil pengujian R Square.

Tabel 2
Hasil Pengujian R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.318	1.978

Nilai R Square adalah sebesar 0.341, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh total variable pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebesar 0.341 atau 34.1% dan sisanya sebesar 65.9% dipengaruhi oleh variable – variable lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) variabel pemahaman wajib pajak mempunyai nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel ($1,087 < 1,987$) dan nilai signifikansi yang lebih besar dibandingkan alpha 5% ($0,280 > 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Najib (2013) dengan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang menyatakan bahwa pemahaman self assessment wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Masih banyak wajib pajak yang belum paham secara terperinci terkait segala peraturan perpajakan. Hal ini terlihat dari jawaban responden terhadap pernyataan pada kuisisioner nomor 3 dan 5 yang membahas terkait tingkat tarif pajak dan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP) untuk wajib pajak orang pribadi, jawaban responden menunjukkan persentase sebesar 21,5 % dan 20,4 % responden menjawab netral atau ragu. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak masih belum mengetahui pasti jumlah tingkat tarif pajak dan penghasilan tidak kena pajak yang diterapkan saat ini, sedangkan pengetahuan terkait hal itu sangat penting dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya terutama kewajibannya terkait pajak penghasilan orang pribadi. Selama melakukan penyebaran kuisisioner peneliti juga mengamati bahwa banyak wajib pajak yang baru mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak hanya untuk memenuhi kewajibannya sebagai karyawan pada instansi tempat mereka bekerja atau kepentingan lainnya dan bukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan KPP Pratama Batu lebih memperhatikan wajib pajak nya dengan sering melakukannya sosialisasi dan penyuluhan pada wajib pajak terkait segala peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Terlebih lagi dengan lokasi kantor pelayanan pajak pratama yang jauh dari lokasi wajib pajak, sehingga butuh semakin seringnya kegiatan sosialisasi atau masalah ini bisa juga diatasi dengan cara mengembangkan sistem sosialisasi menggunakan media online sehingga wajib pajak lebih mudah mendapatkan informasi-informasi baru dan lebih paham terkait masalah perpajakan tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($3,870 > 1,987$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ($0,000 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vedhayana (2010) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang menyatakan bahwa

variabel kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada penelitian ini peneliti menguji kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dengan menggunakan 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan jawaban responden menunjukkan mayoritas responden memilih menjawab setuju (S) hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak pratama Batu sudah bisa dikatakan baik. Namun selama melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sedikit keluhan dari beberapa wajib pajak yang menyatakan bahwa sering petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tidak bisa menjawab atau memberikan pengarahan yang jelas kepada wajib pajak terutama terkait peraturan- peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini. Kritik-kritik seperti ini yang sebaiknya lebih diperhatikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu untuk kedepannya. Diharapkan berdasarkan hasil penelitian ini KPP Pratama Batu dapat semakin mengembangkan kualitas pelayanan nya dan kualitas petugas pajaknya untuk memuaskan wajib pajak karena hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) variabel pelaksanaan sanksi pajak mempunyai nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($1,992 > 1,987$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ($0,049 < 0,050$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelaksanaan sanksi pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Najib (2013) yang menyatakan bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menyatakan sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Jatmiko (2006) wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya, berdasarkan hal ini dan juga hasil penelitian dapat diartikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dikarenakan wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikannya. Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka hukuman berupa denda atau pidana akan dihadapi oleh wajib pajak. Hal ini tentu sangat merugikan bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak akan takut untuk melanggar peraturan perpajakan yang berlaku dan akan cenderung patuh memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu lebih tegas dan adil dalam melaksanakan sanksi perpajakan dikarenakan hal ini merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak belum berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakan, alasannya dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dan juga dikarenakan masih banyak wajib pajak yang mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak hanya untuk memenuhi kewajibannya sebagai karyawan pada instansi tempat mereka bekerja atau kepentingan lainnya, bukan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga masih banyak wajib pajak yang kurang paham terkait peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini.

2. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini membuktikan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak prang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan dianggap merugikan oleh wajib pajak, akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Variabel kualitas pelayanan perpajakan merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
5. Besarnya pengaruh total variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah sebesar 0.341 atau 34.1% dan sisanya sebesar 65.9% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2007, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- _____, 2008, *Undang – undang No. 36 Tahun 2008, tentang Pajak penghasilan.*
- _____, 2003, *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh*
- Agoes, S, dan Estralita Trisnawati , 2010, *Akuntansi Perpajakan*, edisi 2 revisi, Salemba Empat.
- Agustina, F.W, 2010. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kewajiban Moral Terhadap Tindakan Wajib Pajak Pribadi di KPP Serpong. *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Ajzen, I, 1991, *The Theory of Planned Behavior*, Organizational behavior dan Human Decision Process 50, 179-211.

- Anisa, N.S, 2012. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak. http://www.academia.edu/4142547/ANALISIS_PENGARUH_KESADARAN_PERPAJAKAN_SIKAP_RASIONAL_LINGKUNGAN_SANKSI_DENDA_DAN_SIKAP_FISKUS_TERHADAP_KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK , diunduh pada 3 Februari 2014
- Antara News, 2010, *Realisasi Penerimaan Pajak Karimun 90,93 persen*, <http://kepri.antarane.ws.com/berita/14428/realisasi-penerimaan-pajak-karimun-9093-persen> diakses pada 27 Mei 2013.
- Ardianto, M, 2012. Pengaruh Pemahaman Self Assessment System, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tigaraksa. *Skripsi Akuntansi*, 2012.
- Arum, H.P, 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*. Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Brainyiah, M.Q, 2013. The Effect Of Tax Fairness, Tax Knowledge, And Tax Complexity On Tax Compliance : The Case Of SME Entrepreneurs Taxpayers In Malang. *Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Christine, N . 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Pembantu Sumber Pucung Malang. *Tesis*. Malang : Program Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Ghozali, I, 2011. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, S.W, Agus Faturokhman, dan Umi Pratiwi. (2013). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*, 1-24.
- Hardaningsih, P, 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, Hal : 126-142, ISSN : 1979-4878.
- Herry, S, 2012, *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak*, <http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak> , diakses tanggal 27 Mei 2013
- Ibtida, R, 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak di Jakarta Selatan). *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

- Jatmiko, A.N, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Saksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis*. Semarang : Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- John, H, 2012, Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak , <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>, diakses tanggal 27 Mei 2013.
- Jotopurnomo, C dan Yenny Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review, Vol.1, Nol.1,2013*, 1-6.
- Kodrat, W, 2010, *Pengamat : Kasus Gayus Bikin Orang Malas Bayar Pajak*, http://www.solopos.com/2010/03/25/pengamat-kasus-gayus-bikin-orang-malas-bayar-pajak-17279_ diakses tanggal 17 Juni 2013
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Muliari, N.K, dan Putu Ery 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 Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Vol.6, No.1 Januari 2011*. 1-23
- Mustikasari, E, 2007, Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya, *Simposium Nasional akuntansi X, 26-28 Juli 2007*. 1-41
- Najib, D.F. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara). *Skripsi*. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Noviyanti, 2012. Pengaruh Tingkat Pemahaman Self Assessment System dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Taman Sari. (Abstrak). *Skripsi Akuntansi thn. 2012*.
<http://karyailmiah.tarumanagara.ac.id/index.php/S1EA/article/view/4443> diunduh pada 3 Februari 2014.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka .
- Rahman, A, 2010, *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*, Cetakan 1, Penerbit Nuansa.
- Resmi, S, 2011, *Perpajakan : Teori dan Kasus*, edisi 6 buku 1, Salemba Empat.
- Rustiyaningsih, S. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta No.02 Tahun XXXV/ Juli 2011, ISSN 0854-1981*. 1-11

- Sekaran, U, 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Y.A., Saryadi, dan Sari Listyorini (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 1, Nomor 1*, 1-9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/856> diunduh tanggal 27 Mei 2013.
- Suandy, E , 2011, *Perencanaan Perpajakan*, edisi 5, Salemba Empat.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta.
- Supadmi, N.L. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=14057&val=945> diunduh pada 15 Februari 2014.
- Syahril, F, 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tngkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Utami, T.D, dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Akuntansi S1, STIE MDP, 1-9*
- Vedhayana, H.E. 2012, Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang