

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SUKOHARJO**

Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi

STIE AAS Surkarta

Email : jsubarkah@gmail.com

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara individu dan bersama-sama pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei lapangan. Populasinya adalah pembayar pajak individu yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pribadi di KPP Pratama Sukoharjo, sampel 35 orang dengan teknik sampling quota sampling non probability sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan: Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Ketegasan sanksi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Pengertian, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo wajib pajak pribadi.

Kata kunci : Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi, Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2007). Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Pajak memiliki fungsi *regulerend* dan fungsi *budgetair*. Pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara merupakan fungsi *budgetair*. Berdasarkan fungsi *budgetair*, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak sangat penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan, ketegasan sanksi.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Banyak dari Wajib Pajak yang berpendapat bahwa aparat pajak hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar sehingga membuat tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi terpengaruh. Ketegasan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Penelitian Yusnidar (2015) tentang pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (Studi pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang), menemukan SPPT, pengetahuan, kualitas pelayanan, kesadaran, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Variabel sanksi perpajakan merupakan variabel dengan pengaruh dominan yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2.

Setiyonirum (2014) juga melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hasil penelitiannya

menunjukkan terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Najib (2013) melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan, diukur melalui empat variabel bebas yaitu pemahaman terhadap *self assessment*, pelayanan informasi perpajakan, pelaksanaan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pemahaman terhadap *self assessment*, pelayanan informasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rajif (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di Daerah Cirebon, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di daerah Cirebon.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang peneliti ajukan antara lain:

1. Apakah pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo?
2. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo?
4. Apakah ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo?
5. Apakah pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo?

LANDASAN TEORI

Kajian tentang Pajak

Wajib Pajak didefinisikan pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 juga membedakan Wajib Pajak menjadi tiga jenis, yaitu: Wajib Pajak orang pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah. Ketiga Wajib Pajak ini memiliki perbedaan atas jenis pajak yang dibayarkan kepada pemerintah. Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, Koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya termasuk reksadana. Dalam pengertian perkumpulan termasuk pula asosiasi, persatuan, perhimpunan, atau ikatan dari pihak-pihak yang mempunyai kepentingan yang sama.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013) adalah sebagai berikut:

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah sistem

pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada pemerintah (fiskus).
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah (fiskus).

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Pemerintah (fiskus) tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Official Assessment System adalah system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada pemerintah (fiskus).
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah (fiskus).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBHI, 2008) yang dimaksud dengan patuh adalah taat pada aturan. Jadi kepatuhan adalah ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Selain itu terdapat beberapa pengertian kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut para ahli, yaitu:

Menurut Nurmantu (2010) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

a. Kepatuhan Formal
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- 2) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak.

b. Kepatuhan Material
Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Pengertian kepatuhan materiil dalam hal ini adalah sesuai dengan penjelasan dari Rahayu (2010) adalah:

- 1) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi.
- 2) Wajib pajak berikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.
- 3) Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

a. Pemahaman

Sejak dimulainya *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar/menyetor dan melaporkan besarnya pajak terutang, sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas disini bahwa dalam *self assessment system*

wajib pajak lebih dipandang sebagai subjek bukan sebagai objek pajak (Yusnidar, 2015).

Salah satu fungsi pajak ialah fungsi *budgetair*, yang berfungsi untuk mengisi kas negara sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, maka sangat diperlukan adanya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan sebagai warga negara Indonesia.

Menurut Rajif (2012) pemahaman tersebut meliputi: (1) pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga Wajib Pajak (WP) harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT, (2) penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh WP, sehingga WP harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh WP, (3) penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga WP harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak, (4) pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh WP. Apabila WP memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut di atas, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak

b. Kesadaran

Kesadaran adalah keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Yusnidar, 2015). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Self assessment system merupakan suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Wajib Pajak diberi

tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pajak sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi penghitungan memberi hak kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan dan atas dasar fungsi penghitungan Wajib Pajak berkewajiban untuk membayar pajak sebesar pajak yang terutang ke Bank Persepsi atau Kantor Pos. Fungsi terakhir dari wajib pajak adalah melaporkan pembayaran dan berapa besar pajak yang telah dibayar ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Self assessment system menyebabkan meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan sistem *assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Namun, pada kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat terpenuhi. Sebab masih banyak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik (Yusnidar, 2015).

c. Kualitas Pelayanan

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena: dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal

Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

- 1) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
- 2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
- 3) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi maupun penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- 4) Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.

- 5) Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

d. Ketegasan Sanksi

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rajif, 2012).

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Di samping itu, walaupun ada potensi penerimaan Negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Rajif dalam penelitiannya mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

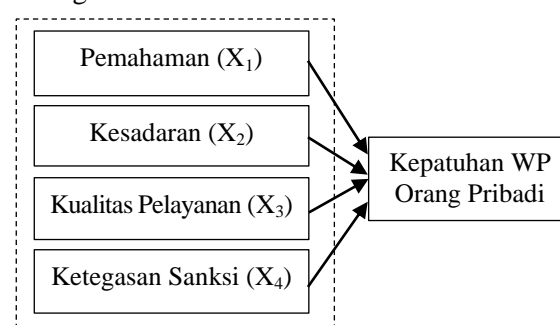
- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi

atas sanksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian yang dilakukan Rajif (2012) menemukan pemahaman berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM.

H₁: Pemahaman Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian yang dilakukan Rajif (2012) menemukan kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM. Penelitian Yusnidar (2015) juga menemukan kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

H₂: Kesadaran Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian yang dilakukan Rajif (2012) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM, hal senada

juga diungkapkan dalam penelitian Yusnidar (2015) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

H₃: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4. Pengaruh Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian yang dilakukan Rajif (2012) menemukan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan pajak pengusaha UKM di Cirebon adalah ketegasan sanksi perpajakan, penelitian Najib (2013) mengungkapkan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Yusnidar (2015) sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

H₄: Ketegasan Sanksi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

5. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012), Najib (2013), Setiyoningrum (2014) maupun Yusnidar (2015) menemukan bahwa semua variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan.

H₅: Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey lapangan. Populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melaksanakan pembayaran pajak pribadi di KPP Sukoharjo, sampel

berjumlah 36 orang dengan teknik pengambilan sampel *non probability quota sampling*.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: Uji instrumen penelitian, terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji Asumsi Klasik, terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, autokorelasi. Uji regresi linear berganda dan Pengujian hipotesis, terdiri dari uji t, uji F dan uji koefisien determinasi R Square.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

| Parameter | Koef. Regresi | Std. Error | t | Sig |
|----------------------------|-------------------|------------|-------|-------|
| Konstanta | 1,732 | 1,663 | 0,637 | 0,471 |
| Pemahaman | 0,052 | 0,084 | 0,628 | 0,625 |
| Kesadaran | 0,451 | 0,095 | 4,656 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan | 0,335 | 0,081 | 3,785 | 0,003 |
| Ketegasan Sanksi | 0,320 | 0,098 | 2,681 | 0,021 |
| F _{hitung} 24,723 | R Square | 0,801 | | |
| Sig. 0,000 | Adjusted R Square | 0,762 | | |

Sumber: Hasil Data Primer Diolah

Persamaan Regresi:

$$Y = 1,732 + 0,052X_1 + 0,451X_2 + 0,335X_3 + 0,320X_4 + e$$

Interpretasi:

- 1) Nilai konstanta bernilai positif sebesar 1,732, hal ini menunjukkan bahwa apabila pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi konstan, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 1,386.
- 2) Koefisien regresi pemahaman (b₁) bernilai positif sebesar 0,052. Hal ini berarti bahwa jika pemahaman ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,052, dengan asumsi variabel kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi konstan.
- 3) Koefisien regresi kesadaran (b₂) bernilai positif sebesar 0,451. Hal ini berarti bahwa jika kesadaran ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,451, dengan asumsi variabel

pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi konstan.

- 4) Koefisien regresi kualitas pelayanan (b_3) bernilai positif sebesar 0,335. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,335, dengan asumsi variabel pemahaman, kesadaran, ketegasan sanksi konstan.
- 5) Koefisien regresi ketegasan sanksi (b_4) bernilai positif sebesar 0,320. Hal ini berarti bahwa jika ketegasan sanksi ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,320, dengan asumsi variabel pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan konstan.

Hasil Uji F

Hasil olah data diperolehnya nilai $F_{hitung} = 24,723 > F_{tabel} = 2,76$, dan didukung sig. $0,000 < 0,05$, sehingga menolak H_0 dan menerima H_a , maka hipotesis kelima (H_5) terbukti kebenarannya. Artinya Ada pengaruh yang signifikan pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.

Hasil Uji t

Menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen

- 1) Pemahaman secara individual berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 0,637 < t_{tabel} = 2,056$ dan didukung nilai sig. = $0,471$ ($0,471 < 2,056$ dan $0,637 > 0,05$), sehingga menerima H_{01} dan menolak H_{a1} , maka hipotesis pertama (H_1) tidak terbukti kebenarannya. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara individual pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- 2) Kesadaran secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 4,656 > t_{tabel} = 2,056$ dan didukung nilai sig. = $0,000$ ($4,656 > 2,056$ dan $0,000 < 0,05$),

sehingga menolak H_{02} dan menerima H_{a2} , maka hipotesis kedua (H_2) terbukti kebenarannya. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara individual kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- 3) Kualitas pelayanan secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 3,785 > t_{tabel} = 2,056$ dan didukung nilai sig. = $0,001$ ($3,627 > 2,056$ dan $0,003 < 0,05$), sehingga menolak H_{03} dan menerima H_{a3} , maka hipotesis ketiga (H_3) terbukti kebenarannya. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara individual kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- 4) Ketegasan sanksi secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 2,681 > t_{tabel} = 2,056$ dan didukung nilai sig. = $0,000$ ($2,500 > 2,056$ dan $0,021 < 0,05$), sehingga menolak H_{04} dan menerima H_{a4} , maka hipotesis keempat (H_4) terbukti kebenarannya. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara individual ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan dengan bantuan Aplikasi Komputer IBM SPSS Statistic 19, diperoleh nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,801 atau lebih tepatnya melihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,762 atau 76,2%. Oleh karena itu kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen sebesar 76,2%, masih ada 23,8% lagi variabel lain yang tidak masuk dalam model mempengaruhi variasi variabel dependen.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini difokuskan berdasarkan hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Pengaruh Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo

Salah satu fungsi pajak ialah fungsi *budgetair*, yang berfungsi untuk mengisi kas negara sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan digunakan untuk membiayai

pengeluaran-pengeluaran negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, maka sangat diperlukan adanya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan sebagai warga negara Indonesia.

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 0,628$ dan nilai $sig. = 0,625$, sehingga menerima H_{01} dan menolak H_{a1} , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo. Hasil penelitian relevan dengan penelitian Najib (2013) bahwa pemahaman berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM, namun tidak relevan dengan hasil penelitian Najif (2012) bahwa pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut responden sistem perpajakan yang berlaku sekarang memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, namun wajib pajak kebanyakan belum bersedia melakukan pencatatan atas data transaksi yang terkumpul secara teratur.

2. Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo

Kesadaran adalah keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Yusnidar, 2015). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 4,565$ dan nilai $sig. = 0,000$, sehingga menolak H_{02} dan menerima H_{a2} , maka terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Yusnidar (2015) bahwa kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

Menurut responden selaku wajib pajak menyadari pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, sehingga wajib pajak selalu melaporkan SPT masa ke kantor pajak selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya, wajib pajak selalu melaporkan SPT tahunan selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak, serta pembukuan wajib pajak diselenggarakan dengan itikad baik dan mencerminkan keadaan yang sebenarnya, namun tidak semua wajib pajak mau dan mampu menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.

3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo

Pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 3,785$ dan nilai $sig. = 0,003$, maka terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Rajif (2012) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM, hal senada juga diungkapkan dalam penelitian Yusnidar (2015) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan

pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan.

Menurut responden selaku wajib pajak KPP Sukoharjo sudah memiliki sarana dan fasilitas pelayanan pajak yang memadai, prosedur pelayanan pajak mudah dan tidak berbelit-belit, KPP Sukoharjo sudah memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, serta KPP bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak pada wajib pajak, namun disisi lain KPP kurang cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak.

4. Pengaruh Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Di samping itu, walaupun ada potensi penerimaan Negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil olah data diperolehnya nilai $t_{hitung} = 2,610$ dan nilai $sig. = 0,021$, maka terdapat pengaruh yang signifikan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Rajif (2012) menemukan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan pajak pengusaha UKM di Cirebon adalah ketegasan sanksi perpajakan, penelitian Najib (2013) mengungkapkan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Yusnidar (2015) sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan

pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan

Menurut responden selaku wajib pajak menyatakan bahwa sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sudah cukup berat, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak. Namun, responden menyatakan kurang setuju dengan pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

5. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo

Hasil olah data diperolehnya nilai $F_{hitung} = 24,723$ dan $sig. 0,000$, maka ada pengaruh yang signifikan pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo. Hasil perhitungan diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,762 atau 76,2%. Oleh karena itu kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen sebesar 76,2%, masih ada 23,8% lagi variabel lain seperti: Sosialisasi pajak, pelayanan informasi, pengetahuan, tingkat pendidikan, SPPT, dan lain-lain yang tidak masuk dalam model mempengaruhi variasi variabel dependen

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012), Najib (2013), Setiyoningrum (2014) maupun Yusnidar (2015) menemukan bahwa semua variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan secara bersama-sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis secara individual maupun bersama-sama pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey lapangan. Populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melaksanakan pembayaran pajak orang pribadi di KPP

Sukoharjo, sampel berjumlah 30 orang dengan teknik pengambilan sampel *non probability quota sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: Uji instrumen penelitian, terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji Asumsi Klasik, terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, autokorelasi. Uji regresi linear berganda dan Pengujian hipotesis, terdiri dari uji t, uji F dan uji koefisien determinasi R Square. Hasil penelitian menunjukkan: Pemahaman berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran bagi penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan wawancara tentang kendala yang dihadapi wajib pajak pada variabel yang digunakan, sehingga pembahasan lebih terperinci.
2. Menambahkan variabel sosialisasi pajak kepada warga wajib pajak, agar lebih mewakili variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan VI. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Judisseno, Rimsky. K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Najib, Debbi Farihun. 2013. "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Malang Utara). Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya, Malang. Jurnal Unbraw. Diakses tanggal 19 April 2015. Hal. 1-12.
- Nurmantu. Safri. 2010. *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: PT Kencana.
- Rajif, Mohamad. 2012. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon". Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Gunadarma, Jurnal Jurnal Gunadarma. Diakses tanggal 19 April 2015. Hal. 50-62.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyoningrum, Ayu Try. 2014. "Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". Universitas Sam Ratulangi, Manado, Jurnal EMBA, Vol. 1. No.11 Edisi Juli 2014. Diakses tanggal 18 April 2015. Hal. 50-62.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Jhon. 2009. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi Keduabelas. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Yusnidar, J. 2015. "Pengaruh Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang". Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No 1 Januari 2015. Diakses tanggal 22 April 2015. Hal. 1-10.

Peraturan-Peraturan:

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.

Undang-Undang RI:

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 2009. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.