

Pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama senapelan Pekanbaru

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau

([khairina91@yahoo.com/083187554053](mailto:khairina91@yahoo.com))

Akromi Khairina Asbar

Drs.H.Ruhul Fitros.,SE.,M.Si.,Ak

Drs.H.Rusli.,MM.,Ak

ABSTRACT

The purpose of this research was investigated the satisfaction services, understanding, justice, tax penalties and tax awareness to individual taxpayers. This study is a replication of Hanna (2008) study. It also intended to test the results of the previous study in different context

This research use samples of Individual taxpayer underpayment in Pelayanan Pajak Kota Office Pekanbaru City Senapelan. This research use 100 samples of Individual taxpayer underpayment in Pelayanan Pajak Kota Office on Pekanbaru City Senapelan selected using purposive sampling method. The criteria of purposive sampling method individual taxpayers registered in Pekanbaru City Tax Office with the characteristics listed underpayment during year period 2009 until 2012. The statistical method uses in this research are multiple regressions by means of SPSS version 17.0

The results indicate that satisfaction services, understanding, justice, tax penalties have positive influence and significance to individual taxpayers. While tax awareness have positive influence and does not significance to individual taxpayers.

Keywords : satisfaction services, understanding, justice, tax penalties, tax awareness, individual taxpayers

PENDAHULUAN

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber

daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah

penduduk. Penerimaan pajak mempunyai kecenderungan meningkat dan masih berpeluang untuk dioptimalkan. Sehingga wajar apabila pemerintah memberikan perhatian khusus pada sektor pajak ini untuk mengamankan penerimaan Negara (Bisnis Indonesia,2010).

Dengan melihat perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka membutuhkan dukungan berupa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan Perpajakan menurut Peraturan Menteri Keuangan (74/PMK.03/2012) Pasal 1 yaitu wajib pajak dikatakan patuh apabila : (1) benar dalam perhitungan pajak terutang, (2) benar dalam pengisian formulir SPT, (3) tepat waktu, (4) melakukan kewajibannya dengan sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Menurut Hermawan (2003) peningkatan jumlah wajib pajak menggambarkan terdapatnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Kenyataan yang ada di Indonesia kepatuhan masyarakat akan kewajiban membayar pajak masih rendah, salah satunya ditunjukkan dengan masih rendahnya *tax ratio* Indonesia dibandingkan dengan di kawasan negara ASEAN yaitu 12,8% atau Indonesia dibawah 14% (www.pajak.co.id).

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan

penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Selain itu, berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan Wajib Pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari Wajib Pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh.(Dirjen Pajak, Mochamad Tjiptardjo, 2009).

Kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan dan kesadaran perpajakan (Harahap, 2004:44). Semakin puas wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan, semakin luas pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan dan perundang-undangan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler,2005:36). Ancok (1988) dalam Harahap (2004:51) menyatakan bahwa kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat

ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan tugas sangat bergantung dari kemampuannya untuk dapat diterima, diakui dan dipercaya oleh masyarakat sebagai suatu organisasi yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang mampu memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi kepada wajib pajak, sehingga dengan langkah tersebut diharapkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya dalam membayar pajak akan terbentuk serta langkah permulaan untuk menuju ke arah pelaksanaan *self assesment* yang murni dapat tercapai (Manurung, 2007:2).

Terbentuknya kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan wajib pajak (Harahap, 2004:51). Tingkat pemahaman wajib pajak ini dapat ditingkatkan dengan bimbingan oleh fiskus saat melaksanakan kewajiban perpajakannya (Harahap, 2004:51). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan (Gunadi,2006).

Kepatuhan wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan keadilan dalam perpajakan (Harahap, 2004:44). Basri (2007) berpendapat sama dengan Harahap bahwa semakin proporsionalnya antara kewajiban dan hak, niscaya jumlah pembayar pajak akan berlipat ganda serta kepatuhan merekapun akan tumbuh dan berkembang dengan pesat. Prinsip yang paling utama dalam pemungutan pajak adalah keadilan dalam perpajakan yang dinyatakan dengan suatu pernyataan bahwa setiap warga negara hendaknya berpartisipasi dalam pembiayaan pemerintah, sedapat mungkin secara proporsional sesuai dengan kemampuan masing-masing yaitu dengan cara membandingkan penghasilan yang diperolehnya dengan perlindungan yang dinikmatinya dari negara. Suatu sistem perpajakan dikatakan adil jika sistem itu secara tegas mengatur bahwa pajak dikenakan atas seluruh tambahan kemampuan ekonomi berdasarkan satu macam struktur tarif pajak yang progresif bagi semua wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006:39). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan (Nugroho, 2006).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor ,diantaranya adalah persepsi wajib pajak

tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang – undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi , maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho , 2006).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negarasangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalumenjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007:74). Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2006).

Banyak penelitian perpajakan yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hanna (2008), sebelumnya Hanna melakukan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman dan Keadilan perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Tampan, Pekanbaru .Sedangkan Airin Mentari (2012) melakukan penelitian mengenai analisis Pengaruh Sistem Self Assessment dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pasar Minggu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat penelitian dan penambahan variabel kesadaran perpajakan Dwi inda

(2012) dan sanksi perpajakan Airin mentari (2012). Untuk itu penulis ingin meneliti kembali dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah apakah tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman, keadilan , sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama senapelan pekanbaru.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: “Untuk memberikan bukti empiris adanya pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman, keadilan , sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama senapelan pekanbaru”.

TELAAH PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Kep. Dirjen Pajak No. 550 Tahun 2000 pasal 1 menyatakan bahwa

wajib pajak patuh adalah Wajib Pajak yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam keputusan menteri keuangan no. 544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan adanya kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan material :

- 1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Kepuasan Pelayanan Perpajakan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler dan Keller, 2007:117). Kepuasan pelanggan ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa

yang dirasakan atas pelayanan yang telah diterima dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Pemahaman Perpajakan

Menurut Soemitro tingkat pemahaman wajib pajak ini dapat ditingkatkan dengan bimbingan oleh fiskus saat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Persoalan pendidikan, komunikasi dan sistem informasi perpajakan ini erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia aparat pajak dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya melalui sistem informasi dan komunikasi yang handal dan efisien maka masyarakat memperoleh kecepatan dan kemudahan dalam mencari informasi perpajakan.

Keadilan Perpajakan

Pajak harus dipungut secara adil. Suatu sistem perpajakan dikatakan adil jika sistem itu secara tegas mengatur bahwa pajak dikenakan atas seluruh tambahan kemampuan ekonomi berdasarkan satu macam struktur tarif pajak yang progresif bagi semua wajib pajak (Suparman, 2007).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006:39).

Kesadaran Perpajakan

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa

bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

HIPOTESIS PENELITIAN

Uraian diatas menunjukkan bahwa kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, kebijakan dividen dan profitabilitas mempunyai pengaruh terhadap kebijakan hutang. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah

H1 : Terdapat pengaruh antara Kepuasan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Terdapat pengaruh antara Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Terdapat pengaruh antara Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H4 : Terdapat pengaruh antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H5 : Terdapat pengaruh antara Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H6 : Terdapat pengaruh antara Kepuasan Pelayanan, Pemahaman, Keadilan, Sanksi

Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Pekanbaru dengan karakteristik WPOP Kurang Bayar yang terdaftar sampai tahun 2012 yang berjumlah 52.003. (Sumber : KPP Kota Pekanbaru Senapelan).

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Pemilihan sampel dalam penelitian ini dipilih secara acak (*simple random samplig*). Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus Solvin dalam Husein Umar (1997:74).

$$n = 52.003$$

$$1 + 52.003 (0.1)^2 = 99,8 \text{ (dibulatkan menjadi 100 sampel)}$$

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat enam variabel, yang terdiri dari lima variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (IndriantorodanSupomo,1999).

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan WPOP.

Analisis Data

Analisis regresi linear berganda yaitu analisis yang digunakan apabila ingin menguji pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam analisis regresi berganda ini selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen.

Data diolah dengan menggunakan SPSS yaitu dengan persamaan :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kebijakan dividen (Y)} = & 3.128 + 0.173X_1 + 0.369X_2 \\ & + 0.199X_3 + 0.268X_4 + 0.035X_5 \\ & + e \end{aligned}$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X₁ = Tingkat Kepuasan Pelayanan Perpajakan

X₂ = Pemahaman Perpajakan

- X₁ = Pajak Orang Pribadi
- X₁ = Tingkat Kepuasan Pelayanan Perpajakan
- X₂ = Pemahaman Perpajakan
- X₃ = Keadilan Perpajakan
- X₄ = Sanksi Perpajakan
- X₅ = Kesadaran Perpajakan
- e = error

Analisis Regresi

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa untuk menguji hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda.

- X₃ = Keadilan Perpajakan
- X₄ = Sanksi Perpajakan
- X₅ = Kesadaran Perpajakan
- e = error

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama
Hipotesis yang pertama diajukan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.128	3.465		.903	.370
Tingkat Kepuasan Pelayanan	.173	.147	.159	2.175	.024
Pemahaman Perpajakan	.369	.149	.278	2.466	.016
Keadilan Perpajakan	.199	.234	.137	2.850	.011
Sanksi Perpajakan	.268	.171	.242	2.563	.015
Kesadaran Perpajakan	.035	.017	.078	1.625	.114

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

adalah untuk menguji apakah Tingkat Kepuasan Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, apakah semakin meningkatnya Tingkat Kepuasan Pelayanan maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat pula. Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan p -value (sign) $<$ dari 0,05 maka H_1 diterima, sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel p value (sign) $>$ 0,05 maka H_1 ditolak. Dalam penelitian ini, nilai t hitung sebesar 2.175 dan t table sebesar 2.000 dan p value (sign) 0,024 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil menerima hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Tingkat Kepuasan Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Tjahjono (2007) melakukan penelitian mengenai Pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur. Hasil penelitiannya pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur memberikan kesimpulan bahwa organisasi yang memiliki mutu pelayanan yang bagus, baik itu dari fasilitas maupun profesional aparat dapat mempengaruhi sikap WPOP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya

b. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang diajukan adalah menguji apakah Pemahaman Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, apakah semakin meningkatnya Pemahaman Perpajakan maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat pula. Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan p -value

(sign) $<$ dari 0,05 maka H_2 diterima, sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel p value (sign) $>$ 0,05 maka H_2 ditolak. Dalam penelitian ini, nilai t hitung sebesar 2.466 dan t table sebesar 2.000 dan p value (sign) 0,016 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil menerima hipotesis kedua yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Abrori (2007) dalam penelitiannya di DJP Jawa Bagian Timur menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan hasil penelitian.

c. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah menguji apakah Keadilan Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, apakah semakin meningkatnya Keadilan Perpajakan maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat pula. Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan p -value (sign) $<$ dari 0,05 maka H_3 diterima, sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel p value (sign) $>$ 0,05 maka H_3 ditolak. Dalam penelitian ini, nilai t hitung sebesar 2.850 dan t table sebesar 2.000 dan p value (sign) 0,011 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil menerima hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Keadilan Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Angella (2006) melakukan penelitian tentang persepsi keadilan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

d. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat yang diajukan adalah menguji apakah Sanksi

yang menyatakan sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi

e. Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima yang diajukan adalah menguji apakah Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, apakah semakin meningkatnya Kesadaran Perpajakan maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak semakin

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	763.153	5	152.631	11.236	.000 ^a
	Residual	950.886	70	13.584		
	Total	1714.039	75			

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Tingkat Kepuasan Pelayanan, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, apakah semakin meningkatnya Sanksi Perpajakan maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat pula. Jika nilai t hitung > t tabel dan p-value (sign) < dari 0,05 maka H4 diterima, sebaliknya apabila t hitung < t tabel p-value (sign) > 0,05 maka H4 ditolak. Dalam penelitian ini, nilai t hitung sebesar 2.563 dan t table sebesar 2.000 dan p-value (sign) 0,015 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil menerima hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013)

meningkat pula. Jika nilai t hitung > t tabel dan p-value (sign) < dari 0,05 maka H5 diterima, sebaliknya apabila t hitung < t tabel p value (sign) > 0,05 maka H5 ditolak. Dalam penelitian ini, nilai t hitung sebesar 1.625 dan t table sebesar 2.000 dan p value (sign) 0,114 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini hipotesis kelima yang menyatakan bahwa Kesadaran Perpajakantidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suyatmin (2004) kesadaran wajib pajak yang masih rendah menyebabkan kepatuhan juga rendah, begitu juga hasil penelitian Suryadi (2006) yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak mempunyai

pengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak di wilayah jawa timur.

f. Hasil Pengujian Hipotesis Keenam

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen. Pengujian secara bersama-sama ini dengan menggunakan uji F. Analisa uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} .

Berdasarkan uji F maka dapat diambil kesimpulan dengan dasar keputusan berdasarkan probabilitas sebagai berikut :

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien korelasi (R) diperoleh nilai sebesar 0.667 yang menunjukkan adanya hubungan

Tabel 4.12 Hasil Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.667 ^a	.545	.506

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Tingkat Kepuasan Pelayanan, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber : Data Olahan, 2013

Jikas Sig > 0,05 maka Ha ditolak.

Jika Sig < 0,05, maka Ha diterima

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS versi 17.00

Dari hasil di atas dapat diperoleh $F_{test} 11,236 > F_{tabel} 2,70$ dan $P Value$ sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Artinya variabel Kesadaran Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Tingkat Kepuasan Pelayanan, Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi

yang lemah antara variabel independen (X1,X2,X3,X4 dan X5) dengan variabel dependen sebesar 66,7%. Sedangkan koefisien determinasi (adj R2) adalah sebesar 0,506 yang menunjukkan bahwa sekitar 50,6% tingkat kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh tingkat kepuasan pelayanan, perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan kesadaran perpajakan dan sekitar 49,4% di pengaruhi oleh variabel lainnya.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan

terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Senapelan Pekanbaru.

Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Tingkat kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mendukung penelitian Tjahjono (2007) melakukan penelitian mengenai Pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur. Hasil penelitiannya pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur memberikan kesimpulan bahwa organisasi yang memiliki mutu pelayanan yang bagus, baik itu dari fasilitas maupun profesional aparat dapat mempengaruhi sikap WPOP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian Windusari (2006) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Jatinegara Jakarta juga menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Jatinegara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, artinya hipotesis kedua dalam penelitian ini di terima. Hal ini mendukung penelitian Abrori (2007) dalam penelitiannya di DJP Jawa Bagian Timur menyimpulkan bahwa

pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan hasil penelitian Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Keadilan perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, artinya hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hal ini mendukung penelitian Angella (2006) melakukan penelitian tentang persepsi keadilan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Selaras dengan hasil penelitian Kirchler, Hoelzl dan Wahl (2008) menunjukkan bahwa semakin tinggi keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap pajak maka akan meningkatkan kesukarelaan untuk membayar pajak dengan kata lain semakin kecil keinginan untuk berperilaku tidak patuh dan sebaliknya semakin rendah keadilan yang dirasakan terhadap sistem perpajakan maka niat untuk tidak patuh semakin tinggi.

4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, artinya hipotesis keempat dalam penelitian ini ditolak. Hal ini mendukung Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menyatakan sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan

meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga hasil penelitian Purnomo (2008) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan perpajakan.

5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, artinya hipotesis kelima dalam penelitian ini ditolak. Hal ini mendukung penelitian sejalan dengan hasil penelitian Suyatmin (2004) kesadaran wajib pajak yang masih rendah menyebabkan kepatuhan juga rendah. Suryadi (2006) yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak di wilayah Jawa Timur.

6. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien korelasi (R) diperoleh nilai sebesar 0.667 yang menunjukkan adanya hubungan yang lemah antara variabel independen (X1, X2, X3, X4 dan X5) dengan variabel dependen sebesar 66,7%. Sedangkan koefisien determinasi ($adj R^2$) adalah sebesar 0,506 yang menunjukkan bahwa sekitar 50,6% tingkat kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh tingkat kepuasan pelayanan, perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan kesadaran perpajakan dan sekitar 49,4% di pengaruhi oleh variabel lainnya.

Saran

1. Penelitian ini hanya mengambil variabel variabel Kesadaran Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Tingkat Kepuasan Pelayanan, Sanksi Perpajakan sebagai variabel independen sehingga hanya

membatasi pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, perlu dikembangkan untuk penelitian selanjutnya dengan memasukkan variabel lainnya.

2. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan pada 75 sampel. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dilakukan lebih banyak lagi karena dengan lingkup wilayah yang lebih luas. Apabila diperbanyak populasi dan sampelnya kemungkinan akan mendapatkan hasil yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Angella, Amalia, 2006, *Persepsi Keadilan Pajak dan Kepatuhan Pembayaran pajak*, Tesis FISIP UI : Jakarta.
- Albari, 2008, "Pengaruh Keadilan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak". UNISIA, Volume. XXXI, No. 69 September 2008.
- Basri, 2007, *Keadilan dalam Perpajakan*, Kompas, www.google.co.id.
- Boediono, B., 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Brotodiharjo, R. Santoso, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, cetakan 22. Bandung : PT. Refika Aditama, 2010.
- Burton, Richard, 2005, *Wajib Pajak Patuh*, Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, Nomor 5, Februari 2005, Jakarta.
- Chen, K., Chang, C., 2009. *Service Quality Gaps Of Business Customers in*

- The Shipping Industry. *Transportation Research Part E (45)* : 222-237.
- Caro, L.M., dan Gracia J.A.M , 2007, *Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model For The Treavel Agency Industry. Tourism Manajemen (29)*:706-720.
- Deden Saefudin, 2003 , *Hukum dan Penghargaan Untuk Wajib Pajak*, "Berita Pajak, No.1492/Tahun XXXV, p.24-28
- Desofa, 2008, *Kepatuhan Perpajakan*, www.google.com
- Fathoni, M.Khoir Rusydi , 2011 , "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu", *Jurnal aplikasi Manajemen* , Volume 9, Nomor 3, MEI 2011.
- Fitrios, Ruhul dan Rusli, 2007, *Pengantar Hukum Pajak*, Unri Pers: Pekanbaru.
- Gunadi, 2006, *Kebijakan Pemeriksaan Pajak Pasca Berlakunya Undang-undang Perpajakan Baru*, *Berita Pajak*, www.google.co.id.
- Hanna, 2008, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman dan Keadilan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Tampan*, Skripsi FE UNRI: Pekanbaru.
- Harahap, Abdul Asri, 2004, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*, Integrita Dinamika Press: Jakarta.
- Hermawan Kartajaya, 2003 . *Marketing In Venus*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE: Yogyakarta.
- Irianto, Slamet Edi, 2005, *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- Justinus. 2012, *Tax Ratio Indonesia yang masih dibawah rata-rata*, Kompas, www.google.co.id
- Kirchler, E., & Hoelzl, E . 2006. *Modelling taxpayers behaviour as a function of interaction between tax authorities and taxpayers* . In H. Elffers, P. Verboon, & W. Huisman (Eds.), *Managing and Maintaining compliance* . The Hague: Boom Legal Publishers.
- Kotler, P. 2005 , "Manajemen Pemasaran" , Jakarta : Pabelan Surakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Moran, Edisi dua belas. Jakarta, Penerbit : PT. INDEKS.
- Manik Asri, Wuri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan

- Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*". Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Markus, Muda dan Lalu Hendri Yujana, 2002, *Petunjuk Umum Pemajakan Bulanan dan Tahunan Berdasarkan UU Terbaru*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Mardiasmo, 2006, *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi: Yogyakarta.
- Muslim, Afadila 2007, *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman, dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP Padang*.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta, 2004.
- Nugroho, Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang". Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Nugroho, Adi Rahman .2012." *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*", Diponegoro Journal Of Accounting, Volume 1, Nomor 2, tahun 2012, halaman 1-11.
- Nurmanto, Safri. 2003, op.cit.
- Pandapotan, Ritonga, 2000, *Analisis Kesadaran, Pelayan, Kepatuhan wajib Pajak terhadap Kinerja KPP Medan Timur*. Tesis Magister Akuntansi Program pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Resmi, S. 2003. *Perpajakan. Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma, (2003). *Research Methods For Business, A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Wiley & Sons, Inc., USA.
- SKB Menkeu dan Menteri Kehakiman dan HAM merujuk pada PP No.13F/2000 jo UU No.19/1959 jo Perpu No.19/1957
- Soemarso S.R. (1998), "Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi

- Sistem Perpajakan Indonesia,” *Ekonomi dan Keuangan Perpajakan di Indonesia*, Vol. XLVI No. 3, p. 333 – 368.
- Sofyan, Markus Taufan, 2005, *Pengaruh Penerapan sitem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di Lingkungan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar*, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara. Tangerang.
- Syofrin Syofyan dan Asyhar Hidayat, *Hukum Pajak dan Permasalahannya*, Refika Aditaman, Bandung, hlm. 129-13.
- Suandi, Erli, 2000, *Hukum Pajak*, Salemba Empat: Jakarta.
- Suardika, I Made Sadha. 2007. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Suparman, Raden, 2007, *Keadilan dalam Teori Perpajakan*, Kompas, www.google.co.id.
- Singh, V.. 2005. *Tax Thoughts on Today's Taxing Time*. Selangor : Digibook Sdn.Bhd.
- Suryadi, 2006, *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*, *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 4, No. 1, April 2006, Hal 105 – 121.
- 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.
- Keputusan Menteri Keuangan (74/PMK.03/2012) Pasal 1 Kepatuhan Perpajakan.
- ___ (08-05-2012) Berapa sebenarnya tax ratio indonesia , (<http://www.pajak.go.id/content/articel/berapa-sih-tax-ratio-indonesia>)