

**PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PEMAHAMAN
TENTANG PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru)**

Oleh :

Amelya Adinata

Pembimbing: Taufeni Taufik and Rofika

Faculty Of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : amelya_adinata@ymail.com

*Influence of consciousness of paying taxes , an understanding of taxes , tax
penalties and quality of service tax on tax compliance
(Study on the Tax Office Pratama Tampan Pekanbaru)*

ABSTRACT

This research is to investigate the influence of the tax paying consciousness, understanding of taxes, tax penalties and quality of service tax on tax compliance. The population in this study is the individual taxpayer. The sample in this study is 100 respondents who have met the criteria of the sample. The results of this research showt that awareness of paying taxes significantly affect tax compliance, with 2.669 t-test, t-table 1.985 and 0.009 significant value. An understanding of significant tax effect on tax compliance, with 2,793 t count, the t-table 1.985 and 0.006 significant value. Sanctions taxes significantly affect tax compliance, with 2.363 t-test, t-table 1.985 and significant value of 0.020. The quality of tax services significantly affect tax compliance, with 2.872 t-test, t-table 1.985 and 0.005 significant value. The value of Adjusted R Square of 0.498. This means that 51.8% variable taxpayer compliance can be explained by the consciousness of paying taxes, an understanding of taxes, tax penalties, the tax service quality. While the remaining 48.2% is explained by other variables outside of this research

Keyword: consciousness, tax, penalties, quality, and compliance .

PENDAHULUAN

Peranan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan pada masa sekarang ini. Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam

pembiayaan negara yang diatur oleh perundang-undangan.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan system perpajakan dari *official Assessment* menjadi *self assessment* memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan

melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Berdasarkan informasi yang dikutip dari Haluan Riau Mandiri, Pada tahun 2014, realisasi penerimaan pajak untuk Riau mencapai 101,16 persen dari target Rp.17,09 triliun. Pencapaian ini naik dari target Rp.17,29 triliun dengan surplus 1,16 persen. Hal ini didukung oleh pencapaian target yang didapatkan oleh 9 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari 13 KPP yang ada di Riau. Namun ada 4 KPP yang tidak mencapai target, salah satunya adalah KPP Pratama Tampan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru - Tampan targetkan penerimaan pajak 2014 sebesar Rp 1,124 Triliun. Baik dari wajib pajak perseorangan maupun badan. Target itu mengalami peningkatan dibandingkan periode 2013 yang hanya Rp 987 miliar (Tribun News Pekanbaru.com, 2014).

Dari Rp 987 miliar yang dipatok, hanya terealisasi sebesar Rp 800 miliar. Faktor yang menjadi kendala dalam pencapaian tersebut karena tekanan yang menghimpit perekonomian Indonesia yang juga berdampak pada perekonomian masyarakat Riau. Stabilitas ekonomi tahun lalu memang mengalami gangguan. Sehingga berpengaruh terhadap nilai jual dan juga ekspor. Kondisi tersebut ikut memberikan pengaruh terhadap penerimaan pajak yang diraih oleh KPP Pratama Tampan. (Tribun News Pekanbaru.com, 2014).

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata misalnya masih banyaknya jalan yang rusak., dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi sehingga masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar.

Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak dan meningkatkan tindakan penegakan hukum (law enforcement) kepada wajib pajak yang tidak patuh.

Karena keterbatasan Peneliti dalam hal waktu, tenaga, dan biaya dan untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus, maka yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Kesadaran wajib pajak menurut Suyatmin (2004) adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). (Menurut Suardika dikutip dari Arum, 2012), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara.

Kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan kini dan masa mendatang.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian Widayanti dan Nurlis (2010) mengemukakan bahwa kesadaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku (Pranadata, 2014).

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Karena semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila wajib pajak melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Penelitian yang dilakukan Irawan (2012), tidak sedikit wajib

pajak yang merasa sulit untuk memahami peraturan perpajakan. Apalagi dengan rumitnya peraturan pajak yang perlu dimengerti dan dipahami oleh wajib pajak. Belum lagi dengan sering terjadi perubahan peraturan perpajakan tersebut yang membuat wajib pajak harus memahami peraturan yang baru yang membuat wajib pajak sulit untuk mengikuti perubahan peraturan perpajakan tersebut.

Apalagi dengan sistem *Self Assessment* sekarang ini, dimana wajib pajak diminta untuk memahami secara mendalam dan keseluruhan mengenai peraturan perpajakan yang ada, menyampaikan transaksi aktivitas keuangan mereka, menghitung besar pajak terhutang, sementara petugas pajak hanya memverifikasi SPT yang disetor oleh wajib pajak dengan peraturan perpajakan yang ada, apakah sesuai atau tidak dengan peraturan perpajakan, sehingga hal ini mengakibatkan wajib pajak malas berkomunikasi dengan kantor pelayanan pajak dan adanya kecenderungan untuk menghindari dari kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Widyawati dan Nurlis (2010), Umi (2011), Setyonugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib dalam membayar pajak adalah adanya sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap pajak. Sanksi perpajakan adalah suatu alat pencegah (*Preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2000).

Dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan berfikir, dengan mereka tidak patuh terhadap pajak maka sanksi yang mereka terima atau dapat akan lebih besar dari kewajiban yang seharusnya sehingga dengan demikian sanksi yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak dapat memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dan Yadyana (2009) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Chotimah (2007) menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak juga merupakan faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Semakin baik kualitas pelayanan aparat perpajakan maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun sebaliknya jika kualitas pelayanan aparat perpajakan tidak baik, maka akan menyebabkan wajib pajak tidak puas dan enggan

untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga pernah dilakukan oleh Yulia (2008) yang hasilnya tingkat kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang diperkuat dengan penelitian Marpaung (2010) yang hasilnya juga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa hal yang menyebabkan masyarakat wajib pajak tidak patuh. Seperti ketidakmengertian antara hak dan kewajiban. Ada juga yang tidak mengerti cara untuk melaporkan, atau ada juga yang merasa repot menunaikan kewajiban pajaknya.

Dari kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mereplika penelitian yang pernah dilakukan oleh Arum (2012) yang meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Cilacap. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti akan melakukan studi kasus di wilayah KPP Pratama Tampan Pekanbaru dan menambahkan satu variabel yaitu Pemahaman Tentang Pajak. Variabel ini dipilih karena dari penelitian sebelumnya masih belum banyak yang melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Pemahaman Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan dilakukan penelitian ditempat yang berbeda dan ditambahkan satu variabel diharapkan dapat menambah

pengetahuan dan menyempurnakan penelitian sebelumnya.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) apakah kesadaran membayar pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, 2) apakah pemahaman tentang pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, 3) apakah sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, 4) apakah kualitas pelayanan petugas pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : 1) untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak 2) untuk menguji pengaruh pemahaman tentang pajak, 3) untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, 4) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

TELAAH PUSTAKA

Pajak

Menurut UU No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Prof. Dr. PJ. Adriani (dikutip dalam Drs. Ruhul Fitrios dan Drs Rusli) menyatakan bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan yang tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan ketentuan dalam UU No.28 Tahun 2007, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Waluyo (2008:23) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (Santoso,2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik maupun administrasi.

Devano dan Rahayu (2006:110) mengemukakan ada dua macam jenis kepatuhan pajak, yaitu.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perundang-undangan Perpajakan. Misalnya memiliki NPWP bagi yang berpenghasilan dan tidak terlambat melaporkan SPT Masa maupun Tahunan sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantive/hakikatnya

memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya wajib pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Indikator kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah (Rahmadian,2013) :

- a. Mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajiban sebagai warga Negara
- b. Melaporkan SPT tepat waktu,
- c. Menghitung jumlah pajak terhutang dengan benar,
- d. Melakukan kewajibannya dengan sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Kesadaran Membayar Pajak

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa.

Kesadaran wajib pajak menurut Suyatmin (2004) adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak

Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut (Rahmadian,2013) :

1. Kesadaran bahwa melakukan kepatuhan pajak berarti

berpartisipasi dalam penyelenggaraan negara.

2. Kesadaran bahwa pembayaran dan pelaporan pajak harus dilakukan tepat waktu.
3. Kesadaran bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara.
4. Kesadaran bahwa pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan sarana publik.

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muliari (2011) dan Putra (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Tentang Pajak

Dalam kamus bahasa Indonesia (2005) pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan.

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku (Pranadata, 2014).

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Gardina dan Hariyanto (2006) dalam Hardiningsih (2011) menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh

pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Indikator pemahaman akan peraturan perpajakan antara lain (Rahmadian,2013) :

- 1) Pemahaman wajib pajak bahwa untuk membayar pajak harus mempunyai NPWP.
- 2) Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan.
- 3) Pemahaman akan sanksi perpajakan jika mereka lalai akan kewajibannya.
- 4) Pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) mengemukakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yulia (2008) mengemukakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57).

Sanksi administrasi terdiri dari sanksi bunga, sanksi denda, dan sanksi kenaikan.

Indikator sanksi pajak dalam penelitian ini adalah (Rahmadian,2013) :

1. Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan dikenai sanksi.
2. Apabila dalam pengisian SPT terdapat ketidakbenaran maka anda akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku.
3. Apabila saat dilakukan pemeriksaan oleh aparat pajak ditemukan kurang bayar, maka akan dikenakan sanksi beserta dengan jumlah pajak yang kurang bayar.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dan Yadyana (2009) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Chotimah (2007) menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Sumadi, 2005). Menurut Boediono (2003) dalam (Supadmi, 2009), pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan.

Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar.

Indikator kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini adalah (Syahril, 2013):

- 1) *Tangibles*/ Bukti langsung
- 2) *Reliability*/ Keandalan
- 3) *Responsiveness*/ ketanggapan
- 4) *Assurance*/ jaminan
- 5) *Empathy*/ empati

Pelayanan fiskus yang baik dianggap sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Langkah-langkah strategis sebagai upaya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar masyarakat tidak enggan membayar pajak, yaitu (Fidel, 2010:52-53) :

1. Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia.
2. Membentuk Aparat Pajak yang Profesional, Transparan dan Akuntabel.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dan Putra (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Pemikiran Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara

bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), menunjukkan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) menemukan bahwa kesadaran tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

H1: Kesadaran Membayar Pajak Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pemahaman Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment* yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayarkan, 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 assesement* ini. Semakin paham wajib pajak tentang peraturan perpajakan maka kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan akan semakin meningkat (Syahril, 2013)

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 terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Pemahaman Tentang Pajak Pajak Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan.

Wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hutagaol, 2007:8).

Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang berusaha menyembunyikan objek pajaknya dan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak. Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian Tarjo dan Indra (2006) memberikan kesimpulan bahwa sanksi pajak yang tegas berpengaruh terhadap pembayaran pajak.

H3: Sanksi Pajak Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Selain itu petugas pajak harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak didalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak. Begitu juga dengan penelitian Arum (2012) menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: Kualitas Pelayanan Pajak Pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tampan Pekanbaru. Berdasarkan rumus Slovin di atas dan jumlah populasi sebesar 149.578 (Jumlah WPOP yang terdaftar tahun 2014 di KPP Tampan, Pekanbaru) maka, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuisioner

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber asli secara langsung tanpa menggunakan perantara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuisioner berupa pertanyaan yang dibagikan kepada responden. Statistik deskriptif terdiri dari demografi responden dan variabel penelitian. Statistik deskriptif demografi responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian, diantaranya: jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, lama menjadi wajib pajak. Sedangkan statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran mengenai deskripsi variabel penelitian yang disajikan dengan menggunakan tabel distribusi

frekuensi memaparkan rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempengaruhi sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat mengukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Jatmiko, 2006). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien *r* hitung dengan koefisien *r* tabel. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel berarti item valid. Sebaliknya jika *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel berarti item tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally, 1960 dalam Ghazali 2006).

Metode Analisis

Analisis Regresi

Metode yang digunakan peneliti adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara *linear* antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan

variabel dependen (Y). Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Santoso, 2004:163). Model ini digunakan untuk menguji apakah ada hubungan sebab akibat antara kedua variabel untuk meneliti seberapa besar pengaruh antara variabel independen, yaitu kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak, adapun rumus yang digunakan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan melihat *Normal Probability Plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2006).

Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi diantara variabel independen. Multikolonieritas menyatakan hubungan antar sesama variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen

(Ghozali, 2005). Deteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Regresi bebas dari multikolonieritas jika besar nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik apabila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau homokedastisitas. Metode yang pakai untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji glejser dengan probabilitas signifikan diatas tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$ atau 0.05 (Ghozali, 2011).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar presentase pengaruh variabel inde-penden terhadap variabel dependen. Semakin besar koefisien determinan-nya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2005).

Pengujian Hipotesis

Hipotesis satu, dua, tiga, empat dan akan diuji dengan menggunakan uji parsial (uji t). Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.dengan tingkat keyakinan 95% dan uji tingkat signi-

fikansi ditentukan sebesar 5%. Kriteriaanya adalah apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sebaliknya apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa frekuensi, tendensi sentral (mean, median, modus), dispersi (deviasi standard dan varian) dan koefisien korelasi antar variabel penelitian.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dari 100 responden yang diteliti, nilai terendah selama periode pengamatan sebesar 500, nilai tertinggi 2.500, nilai rata-rata 4.29 dan nilai standar deviasi sebesar 2.129. Berdasarkan kriteria posisi jawaban responden sebesar 85.84% terletak pada kategori sangat baik, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju mengenai kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Membayar Pajak

Dari 100 responden yang diteliti, nilai terendah selama periode pengamatan sebesar 500, nilai tertinggi 2.500, nilai rata-rata 4.24 dan nilai standar deviasi sebesar 2.85.

Berdasarkan kriteria posisi jawaban responden sebesar 84,72% terletak pada kategori sangat baik, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa mayoritas responden menjawab setuju untuk membayar

pajak, mereka menganggap kesadaran membayar pajak itu penting dilakukan agar dapat tercapai pembangunan negara.

Pemahaman Tentang Pajak

Dari 100 responden yang diteliti, nilai terendah selama periode pengamatan sebesar 600, nilai tertinggi 3000, nilai rata-rata 4.16 dan nilai standar deviasi sebesar 2.86.

Berdasarkan kriteria posisi jawaban responden sebesar 83,17% terletak pada kategori sangat baik, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa mayoritas responden menjawab setuju untuk memahami peraturan perpajakan, mereka menganggap pemahaman tentang pajak itu penting dilakukan agar dapat tercapai pembangunan negara.

Sanksi Pajak

Dari 100 responden yang diteliti, nilai terendah selama periode pengamatan sebesar 500, nilai tertinggi 2.500, nilai rata-rata 3.95 dan nilai standar deviasi sebesar 2.66.

Berdasarkan kriteria posisi jawaban responden sebesar 78,92% terletak pada kategori baik, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa mayoritas responden menjawab setuju untuk sanksi perpajakan, mereka menganggap sanksi pajak itu penting dilakukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Dari 100 responden yang diteliti, nilai terendah selama periode pengamatan sebesar 1.800, nilai tertinggi 9.000, nilai rata-rata 3.90 dan nilai standar deviasi sebesar 11.80.

Berdasarkan kriteria posisi jawaban responden sebesar 78,08% terletak pada kategori baik, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa mayoritas responden menjawab setuju untuk kualitas pelayanan pajak, mereka menganggap kualitas pelayanan pajak itu penting dilakukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Penelitian terdiri dari 39 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dengan α 0,05, n adalah jumlah sample (Ghozali). Dalam penelitian ini df = $n-2$ ($100-2$) = 98 sehingga didapat r tabel untuk df s(98) = 0,197.

Berdasarkan hasil uji validitasi atas dapat dijustifikasi bahwa keseluruhan instrumen pernyataan digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini terlihat dari nilai r hitung seluruh indikator variabel lebih besar dari r tabel n 98, α 5% = 0,197.

Hasil Uji Realibilitas Data

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dijustifikasi bahwa keseluruhan instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, hal ini terlihat dari nilai cronbach alfa seluruh variabel yang diteliti lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas diatas terlihat bahwa seluruh instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur keseluruhan variabel yang diteliti

dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang dihasilkan dari instrumen pernyataan dalam penelitian ini berkualitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan probability plot. Pada grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian seluruh variabel berdistribusi normal.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinearitas

Dari Hasil dapat diketahui bahwa dalam model regresi hipotesis pertama, hipotesis kedua, ketiga dan keempat terbebas dari multikolinearitas antar variabel dependen.

Hasil Uji Heterokedasitas Data

Model regresi pada hipotesis pertama, hipotesis kedua, ketiga dan keempat bebas dari pengaruh heterokedestisitas.

Pembahasan

Hasil Uji Hipotesis Pertama (H_1)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan dengan tingkat kesalahan (α) α = 5%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$

yaitu $2.669 > 1.982$ dengan nilai signifikan sebesar 0.009 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis Kedua (H_2)

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.793 > 1.982$ dengan nilai signifikan sebesar 0.006 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis Ketiga (H_3)

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.363 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.020 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis Keempat (H_4).

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.872 > 1.985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.005 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil Pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Hasil Pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini tidak memasukkan metode wawancara kepada responden, hal ini disebabkan karena kesibukan responden itu sendiri yang tidak memungkinkan peneliti untuk melakukan wawancara.
2. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan jawaban dari semua range umur yang telah terdaftar sebagai wajib pajak. Namun responden yang mau menerima kuisioner kebanyakan adalah responden yang berusia antara 31-40 tahun. Sedangkan responden yang berusia di atas 40 tahun hanya 18 % dari kuisioner yang disebarkan. Hal ini disebabkan karena banyak responden yang menolak untuk mengisi kuisioner dengan alasan malas dan merasa jenuh untuk membaca kuisioner akibat faktor usia.

Saran

- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel dan memperluas area penelitian dengan menambahkan variabel lain yang juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seperti keadilan perpajakan, sosialisasi perpajakan. Hal ini diperlukan di masa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini.
- b. Bagi petugas pajak, aparat pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan lebih mengutamakan

pelayanan ramah, tepat, cepat, dan professional. Aparat pajak juga diharapkan mempunyai penampilan menarik, menjaga kebersihan serta menjaga kenyamanan wajib pajak yang datang.

- c. Bagi petugas pajak, hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi tentang perpajakan kepada wajib pajak apabila ada kebijakan baru seperti system perpajakan yang menggunakan layanan internet. Sosialisasi ini juga diharapkan dapat membantu pengetahuan masyarakat tentang pentingnya melaporkan dan membayar pajak serta sanksi yang diterima apabila tidak mematuhi peraturan-peraturan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 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). *Dipnegoro Journal Of Accounting*, Semarang.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis S2 Program PascaSarjana Universitas Diponegoro*.

