

**Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah Kerja KPP Pratama Tigaraksa)**

B. Soehakso Notohatmodjo  
Dosen Tetap Politeknik Sawunggalih Aji

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini dimaksud untuk melihat tingkat pemahaman, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tigaraksa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel-variabel penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi tentang pemahaman, kesadaran, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan dari analisis data berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dan diolah yang pertama adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Kemudian hasil yang kedua adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Hasil olah kuesioner berikutnya dan hasil yang ketiga adalah pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Kemudian hasil yang keempat adalah sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.

Maka secara garis besar kesimpulan adalah Kemampuan persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya Variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak memberikan kontribusi sebesar 61,4% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara 38,6% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian.

Kata Kunci : Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan di suatu Negara pasti memiliki sumber pendapatan Negara yang utama dimana pendapatan Negara tersebut digunakan untuk membiayai kepentingan/pengeluaran Negara. Kepentingan Negara ini antara lain digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan dan yang paling utama adalah Negara memiliki kewajiban untuk menjaga kepentingan rakyatnya, baik dalam bidang kesejahteraan, keamanan, pertahanan maupun kecerdasan kehidupan rakyatnya. Hal ini sesuai dengan tujuan Negara yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan keadilan sosial”.

Pemungutan pajak tentunya harus disetujui oleh rakyat dimana seperti tertulis dalam pasal 23 ayat 2 UUD 1945 yang menegaskan agar setiap pajak yang dipungut haruslah berdasarkan Undang-Undang. Maka pemungutan pajak yang dilakukan berdasarkan Undang-Undang Perpajakan tentunya memiliki kekuatan yuridis karena telah disahkan oleh rakyat melalui perwakilannya di Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) sebagai lembaga legislatif. Dengan demikian secara langsung pemerintah memiliki jaminan hukum yang tegas akan Hak Negara dalam memungut pajak.

Penerimaan pajak Negara sebagai sektor utama yang mendukung APBN tercermin dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Pajak Tahun 2010 – 2013**  
**(Rp Triliun)**

<b>Penerimaan Pajak</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Target	661.40	878.70	1,011.70	1,148.40
Realisasi	649.04	873.87	980.17	1,071.10

Sumber : Ditjen Pajak, data APBN yang diolah dari tahun 2010 – 2013

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa pada tahun 2010, realisasi Penerimaan Pajak mencapai 98,1% kemudian diikuti dengan tahun 2011 mengalami peningkatan dari tahun 2010 sebesar 1,4%, dimana realisasi Penerimaan Pajaknya mencapai 99,5%. Sementara itu realisasi Penerimaan Pajak pada tahun 2012 mencapai 96,8% mengalami penurunan sebesar 2,7% dari tahun 2011, dan realisasi Penerimaan Pajak pada tahun 2013 mengalami penurunan kembali sebesar 3,5% sehingga realisasi tahun 2013 sebesar 93,3%.

Dalam hal ini penerimaan Negara dari sektor perpajakan merupakan andalan utama penerimaan Negara dalam APBN dan besaran tersebut dapat diperhatikan dalam tabel APBN berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Penerimaan Negara dalam APBN dengan Realisasi Penerimaan Pajak**

	2010	2011	2012	2013
Penerimaan Negara	995.27	1,210.60	1,338.11	1,502.01
Realisasi Penerimaan Pajak	649.04	873.87	980.17	1,071.10
	65.2%	72.2%	73.3%	71.3%

Sumber : Ditjen Pajak, data APBN yang diolah dari tahun 2010 – 2013

Dengan memperhatikan tabel 1.2 maka dapat diperhatikan bahwa dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2013, realisasi penerimaan pajak menguasai hampir sebagian besar penerimaan Negara dalam APBN dan hal ini merupakan indikator yang penting bagi berlangsungnya pembangunan ekonomi dan berjalannya pemerintahan Indonesia dalam menjalankan tugasnya sesuai amanat UUD 1945. Hal ini semakin menegaskan posisi pajak sangat penting sebagai salah satu sumber penerimaan Negara.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau dirumuskan sebagai variable-variabel yang dapat diteliti yaitu Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa ?
2. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa ?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa ?

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa

- b. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa
- c. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa
- d. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan berharga bagi semua pihak, terutama bagi mahasiswa dan juga bagi KPP Pratama Tigaraksa.

Berikut ini adalah manfaat atau kontribusi penelitian ini adalah:

- a. **Manfaat Akademik**  
Penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian manfaat lainnya adalah menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan perpajakan.
- b. **Manfaat Praktis**  
Manfaat praktis secara tidak langsung akan dirasakan oleh pengguna informasi atau karya ilmiah ini. Kemudian kontribusi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah Pemahaman, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terutama bagi wilayah kerja KPP Pratama Tigaraksa.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Menurut Azwar dalam bukunya berjudul *Sikap Manusia* dikatakan bahwa (2013:9) Psikologi memandang perilaku manusia (*human behavior*) sebagai reaksi yang dapat bersifat sederhana maupun bersifat kompleks, dimana secara kodratnya terdapat bentuk-bentuk perilaku instinktif yang digunakan untuk mempertahankan kehidupannya. Lebih lanjut dikatakan bahwa salah satu karakteristik reaksi perilaku manusia yang menarik adalah pada saat terjadi satu stimulus yang dapat menimbulkan lebih dari satu respon yang berbeda dan beberapa stimulus yang berbeda dapat saja menimbulkan satu respon yang sama.

Menurut Kurt Levin seperti dikutip oleh Azwar (2013:10) dalam bukunya dikatakan bahwa perilaku adalah fungsi karakteristik individu dan lingkungan, dimana karakteristik individu terdiri dari berbagai variable-variabel seperti motif, nilai-nilai, sifat kepribadian dan sikap yang saling berinteraksi satu sama lain dan kemudian berinteraksi pula dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menentukan

perilaku. Azwar (2013:12) menuliskan bahwa teori perilaku ini berkembang dan di modifikasi oleh Ajzen menjadi Teori Perilaku Terencana atau sering disebut (*Theory Planned Behavior*)

## **2.2 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)**

Seperti dikutip dalam Robbins dan Judge (2008) dikatakan bahwa teori atribusi ini pertama kali dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

## **2.3 Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008).

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya jika melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya, uang pajak yang mereka bayarkan telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Penelitian dibidang perpajakan yang menggunakan dasar teori pembelajaran sosial salah satunya adalah penelitian Jatmiko (2006).

## **2.4 Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)**

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jatmiko (2006) menyatakan bahwa menurut Gibson (1991), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Gunadi (2008) mengutip Simon James *et al* (n.d.) yaitu pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Menurut Nurmantu (2008:148) definisi kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib

pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Lebih lanjut Nurmantu (2008:149) mengatakan bahwa kepatuhan terdiri dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan ketentuan undang-undang serta menyampaikannya sebelum batas waktu

## **2.5 Pemahaman Wajib Pajak**

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. 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. Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro, seperti dikutip oleh Ilyas dan Burton (2011:6) merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan

## **2.6 Kesadaran Perpajakan**

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. 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. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan

beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara

### **2.7 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Ilyas dan Burton (2011) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2011), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak

### **2.8 Sanksi Pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012).

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari :

- a. Sanksi administrasi berupa denda.
  - b. Sanksi administrasi berupa bunga.
  - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.
2. Sanksi pidana yang terdiri dari :
  - a. Pidana kurungan.
  - b. Pidana penjara.

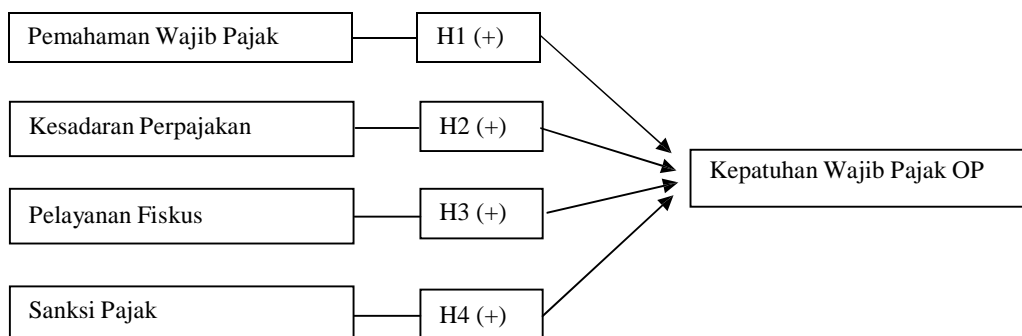


## 2.9 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hal tersebut diatas maka wajib pajak akan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak mendapatkan pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan, memiliki kesadaran perpajakan, tingkat pendidikan Wajib Pajak, kualitas petugas pajak dalam memberikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak dan penetapan sanksi pajak secara tegas dan tepat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, berdasarkan penjabaran tersebut diatas maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut

**Gambar 2.2**

### **Kerangka Pemikiran**



## 2.10 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah maka hipotesis yang diambil adalah:

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
H1 : Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
H4 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Dilaksanakan bulan Maret – Juli 2014 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa dengan alamat Jalan Permata Raya C1 No. 100 Lippo Karawaci Binong Tangerang Selatan.

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Asosiatif dengan Pendekatan Kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel-variabel penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi tentang pemahaman, kesadaran, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

### **3.3 Hipotesis**

Hipotesis Penelitian ini adalah :

H1 : Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H4 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran**

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti (Azwar, 2012). Pada penelitian ini fakta yang diungkap merupakan fakta aktual yaitu data yang diperoleh dari subjek dengan anggapan bahwa memang subjeklah yang lebih mengetahui keadaan sebenarnya dan peneliti berasumsi bahwa informasi yang diberikan oleh subjek adalah benar (Azwar, 2012). Selanjutnya, untuk mengungkap fakta aktual tersebut peneliti menggunakan kuesioner.

Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini terdapat enam variable, dimana terdiri atas satu variabel terikat (*dependen*) dan empat variabel bebas (*independen*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.

### **3.6 Populasi dan Sampel**

Menurut Azwar (2012), populasi adalah kelompok subyek yang hendak digeneralisasikan oleh hasil penelitian. Lebih lanjut dijelaskan oleh beliau, sampel adalah sebagian dari keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian (Azwar,

2012). Maka Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang ada di KPP Pratama Tigaraksa. Berdasarkan data dari KPP Pratama Tigaraksa, hingga akhir tahun 2013 tercatat sebanyak 132,269 WP OP yang merupakan WP OP efektif. Tidak semua WP OP efektif ini menjadi obyek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti.

Seperti dikutip dalam Arum (2012) dengan berdasarkan saran Roscoe (1975), pengambilan jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu :

- Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
- Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas (minimal 10 kali)

Sementara itu, Hair *et al.* (1998) dalam Azwar (2012) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Adapun jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 6 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah  $6 \times 20 = 120$ . Pengambilan sampel ditentukan dengan Rumus Slovin (Azwar, 2012)

### **3.7 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996 dalam Jatmiko, 2006). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Tigaraksa dan data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para Wajib Pajak OP yang menjadi responden dalam penelitian ini

### **3.8 Metode Analisa Data**

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data agar data lebih mudah diinterpretasikan. Berikut ini disajikan metode analisa data yang digunakan untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan

1. Analisis Statistik Deskriptif  
Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari data penelitian
2. Uji Kualitas Data
  - a. Uji Reliabilitas
  - b. Uji Validitas
  - c. Uji Asumsi Klasik
  - d. Uji Normalitas Data
  - e. Uji Multikolinieritas
  - f. Uji Heteroskedasitas
3. Uji Kesesuaian Model
  - a. Koefisien Determinasi
  - b. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)
4. Uji Hipotesis  
Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random atau stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).
  - a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)
  - b. Analisis Regresi Berganda

#### **4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

##### **4.1 Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa dengan jumlah responden sebanyak 125 orang. 125 eksamplar kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pekerjaan, rentang penghasilan keluarga, masa kerja, pengisian SPT dan pendidikan pajak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat penjabaran karakteristik responden seperti berikut ini

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1**

**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pria	96	76,8
Wanita	29	23,2
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

2. Karakteristik responden berdasarkan usia responden

**Tabel 4.2**

**Persentase Usia Responden**

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
21 – 30 tahun	50	40,0
31 – 40 tahun	58	46,4
41 – 50 tahun	16	12,8
>51 tahun	1	0,8
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

3. Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan responden

**Tabel 4.3**

**Persentase Pekerjaan Responden**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Usaha Pribadi	4	3,2
Pegawai Swasta	120	96,0
PNS/TNI	1	0,8
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

4. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan kerja per tahun

**Tabel 4.4**

**Persentase Penghasilan Kerja per Tahun**

Penghasilan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< Rp 60 Juta/tahun	111	88,8
Rp 61 – 120 Juta/tahun	10	8,0
Rp 121 – 240 Juta/tahun	1	0,8
> Rp 240 Juta/tahun	3	2,4
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

5. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

**Tabel 4.5**  
**Persentase Masa Kerja**

Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< 5 tahun	41	32,8
6 – 10 tahun	36	28,8
11 – 20 tahun	40	32,0
> 20 tahun	8	6,4
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

6. Karakteristik responden berdasarkan kemampuan pengisian SPT

**Tabel 4.6**  
**Persentase Kemampuan Pengisian SPT**

Pengisian SPT	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sendiri	124	99,2
Konsultan	1	0,8
Total	125	100

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan perpajakan

**Tabel 4.7**  
**Persentase Pendidikan Pajak Responden**

Pendidikan Pajak	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Kursus (Brevet)	5	4,0
Pelatihan	2	1,6
Penyuluhan	5	4,0
Belajar Sendiri	113	90,4
Total	125	100,0

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

## 4.2 Analisis Deskriptif

### 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Variasi jawaban responden untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel 4.8**  
**Jawaban Responden Mengenai Pemahaman Wajib Pajak**

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STP		TP		CP		P		SP		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1 paham cara menghitung pajak penghasilan	1	0,8	11	8,8	39	31,2	42	33,6	32	25,6	468
2 Paham cara perhitungan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajak	2	1,6	9	7,2	44	35,2	39	31,2	31	24,8	463

3	Paham tata cara pembayaran pajak	2	1,6	5	4,0	37	29,6	50	40,0	31	24,8	478
4	Paham batas waktu pembayaran pajak	2	1,6	3	2,4	39	31,2	48	38,4	33	26,4	482
5	Paham sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak	2	1,6	4	3,2	41	32,8	44	35,2	34	27,2	479
6	Paham tata cara penyampaian/pelaporan SPT	2	1,6	5	4,0	41	32,8	42	33,6	35	28,0	478
7	Paham batas waktu penyampaian/pelaporan SPT Masa/Tahunan	1	0,8	8	6,4	40	32,0	53	42,4	23	18,4	458
8	Paham sanksi atas keterlambatan penyampaian /pelaporan SPT	-	-	10	8,0	37	29,6	50	40,0	28	22,4	471
Rata-rata											472,1	

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.9

**Tabel 4.9**  
**Jawaban Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak**

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		CS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1 Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	2	1,6	38	30,4	42	33,6	26	20,8	17	13,6	393
2 Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah	5	4,0	34	27,2	43	34,4	27	21,6	16	12,8	390
3 Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar	2	1,6	39	31,2	43	34,4	27	21,6	14	11,2	387
4 Pajak yang harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara	2	1,6	37	29,6	50	40,0	24	19,2	12	9,6	382
Rata-rata											388

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

### 4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus

Variasi jawaban responden untuk variabel Pemahaman Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4.10**  
**Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Fiskus**

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		CS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1 Pelayanan Pajak dengan penjelasan yang benar, tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan membantu menangani masalah perpajakan	-	-	32	25,6	70	56,0	21	16,8	2	1,6	368
2 Petugas Pajak memberikan kepercayaan, rasa aman dan nyaman pada saat wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan, mampu bersikap ramah, dan menjawab pertanyaan wajib pajak, dengan baik	-	-	51	40,8	51	40,8	21	16,8	2	1,6	349
3 Petugas Pajak memberikan penuh perhatian kepada perorangan/individu, perlakuan yang baik, mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan wajib pajak terutama pada jam operasional Kantor Pelayanan Pajak	-	-	48	38,4	55	44,0	21	16,8	1	0,8	350
4 Kantor Pelayanan Pajak tersedia peralatan, perlengkapan yang modern, fasilitas kelengkapan fisik yang menarik secara visual dilengkapi dengan materi-materi pelayanan perpajakan serta Petugas Pajak yang berpenampilan rapi dan professional	-	-	37	29,6	67	53,6	19	15,2	2	1,6	361
Rata-rata											357

Sumber : Data Primer Diolah (2014)



#### 4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Sanksi Pajak

Variasi jawaban responden untuk variabel sanksi pajak dapat dilihat pada tabel 4.11

**Tabel 4.11**  
**Jawaban Responden Mengenai Sanksi Pajak**

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		CS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1 Sanksi Pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	-	-	20	16,0	61	48,8	28	24,4	16	12,8	355
2 Pengenaan Sanksi Pajak harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	-	-	22	17,6	52	41,6	35	28,0	16	12,8	420
3 Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecil dan berat ringan kesalahan/pelanggaran yang sudah dilakukan	-	-	17	13,6	55	44,0	40	32,0	13	10,4	424
4 Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku	-	-	10	8,0	56	44,8	44	35,2	15	12,0	424
Rata-rata											405,75

*Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

#### 4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variasi jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4.12**  
**Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak**

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STP		TP		CP		P		SP		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1 patuh dan berusaha memahami Ketentuan dan Peraturan UU Perpajakan	-	-	23	18,4	60	48,0	27	21,6	15	12,0	409
2 selalu mengisi formulir Pajak dengan tepat dan benar	-	-	31	24,8	58	46,4	26	20,8	10	8,0	390
3 menghitung dan memperhitungkan jumlah Pajak terhutang dengan jumlah yang benar	-	-	32	25,6	57	45,6	21	16,8	15	12,0	394
4 membayar dan melaporkan Pajak tepat waktu	-	-	20	16,0	56	44,8	32	25,6	17	13,6	421
Rata-rata											403,5

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

#### 4.3 Uji Kualitas Data

##### 4.3.1 Uji Validitas Data

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correction</i>	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,696	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,720	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,825	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,737	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,702	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,789	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,749	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,779	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,668	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,658	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,753	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,769	Valid
	X <sub>3.1</sub>	0,656	Valid

Pelayanan Fiskus (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.2</sub>	0,840	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,591	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,675	Valid
Sanksi Pajak (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	0,607	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,654	Valid
	X <sub>4.3</sub>	0,537	Valid
	X <sub>4.4</sub>	0,707	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,574	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,775	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,687	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,809	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini tercermin dalam tabel pada kotak *Corrected Item Total Correction* yang nilai nya menunjukkan lebih besar dari 0,30

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,923	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,852	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,849	Reliabel
X <sub>4</sub>	0,802	Reliabel
Y	0,860	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan hasil tabel 4.14, maka sesuai bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 maka dapat dikatakan bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel (Ghozali, 2011:48)

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

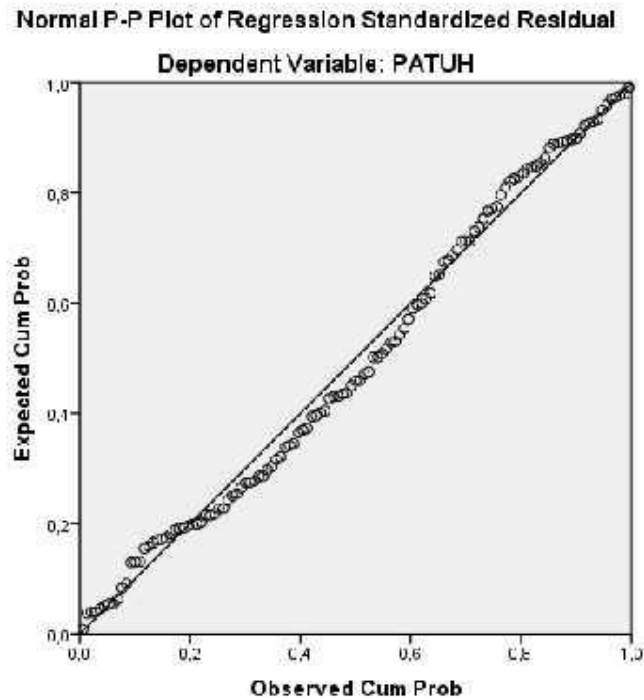
		PAHAM	SADAR	PELAYANAN	SANKSI	PATUH
N		125	125	125	125	125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	23,10	14,90	14,87	14,83	15,00
	Std. Deviation	6,086	2,822	2,902	2,929	2,954
Most Extreme Differences	Absolute	,087	,100	,101	,102	,105
	Positive	,086	,100	,101	,102	,103
	Negative	-,087	-,100	-,099	-,095	-,105
Kolmogorov-Smirnov Z		,973	1,120	1,126	1,143	1,169
Asymp. Sig. (2-tailed)		,300	,163	,158	,147	,130

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

**Gambar 4.1**  
**Normal P-P Plot**



Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.15, dimana dalam Uji *Kolmogorov Smirnov* dinyatakan oleh Imam Ghozali (2012) bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05; dapat kita lihat di tabel 4.15 tersebut bahwa nilai *Sig* > 0,05 berturut-turut adalah 0,300 ; 0,163 ; 0,158 ; 0,147 dan 0,130. Kemudian pada gambar 4.1 dimana dinyatakan oleh Imam Ghozali (2012) bahwa *PP plot standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data terdistribusi normal dan hal ini sudah sesuai dengan gambar 4.1 bahwa data terdistribusi normal. Oleh karena itu berdasarkan tabel 4.15 dan gambar 4.1 maka model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena telah memenuhi Uji Normalitas

#### 4.4.2 Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Condition Index	Collinearity Statistics		
		Tolerance	VIF	
1	PAHAM	1,000	,991	1,009
	SADAR	9,670	,355	2,818
	PELAYANAN	7,513	,638	1,568
	SANKSI	9,140	,448	2,232

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari ke-empat variabel diatas berada diatas 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10, hal ini dapat juga dibuktikan dari nilai *condition index* yang kurang dari 20. Dengan demikian model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinieritas, maka model regresi ini layak untuk dipakai

#### 4.4.3 Uji Heteroskedasitas

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,809	,699	2,589	,011
	PAHAM	-,009	,013	-,062	,493
	SADAR	,004	,033	,017	,912
	PELAYANAN	-,086	,049	-,196	,083

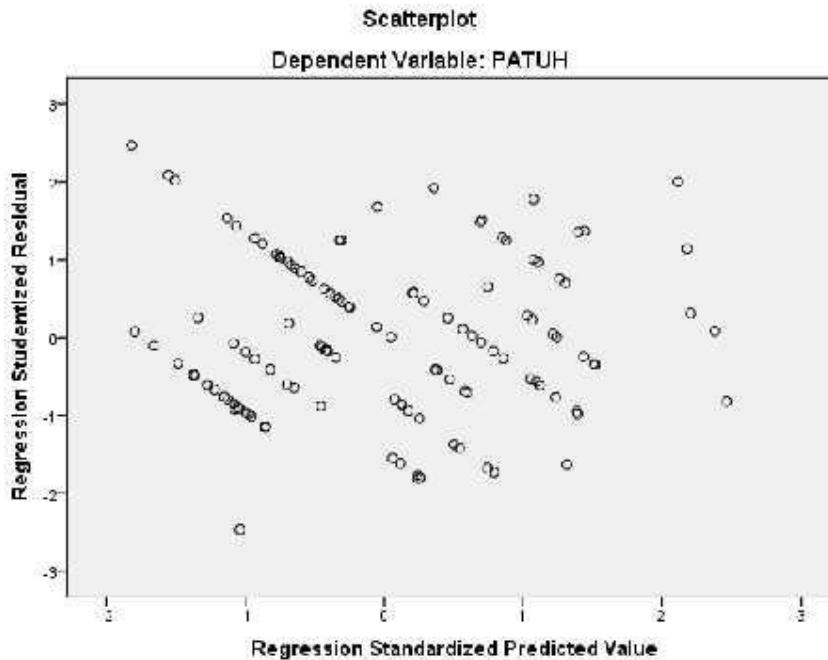
SANKSI	,034	,045	,102	,762	,448
--------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.17, terlihat *residual absolute*, dimana nilai Sig. p pada variabel Paham, Sadar, Pelayanan dan Sanksi diatas 0,05 atau  $p > 0,05$ . Dengan demikian maka variabel yang bersangkutan bebas dari heteroskedastisitas. Hal ini dapat dibuktikan kembali pada gambar 4.2 berikut ini

**Gambar 4.2**  
**Scatterplot**



Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata di atas dan di bawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa uji regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

#### 4.5 Uji Kesesuaian Model

##### 4.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.18**  
**Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,791 <sup>a</sup>	,626	,614	1,316
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), SANKSI, PAHAM, PELAYANAN, SADAR

b. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, nilai koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) adalah 0,614 artinya Variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak memberikan kontribusi sebesar 61,4% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara 38,6% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini.

#### 4.5.2 Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	348,328	4	87,082	50,311	,000 <sup>b</sup>
	Residual	207,704	120	1,731		
	Total	556,032	124			

a. Dependent Variable: PATUH

b. Predictors: (Constant), SANKSI, PAHAM, PELAYANAN, SADAR

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat hasil Uji Statistik F menunjukkan nilai F Hitung sebesar 50,311 sementara nilai F Tabel sebesar 2,45, maka nilai F Hitung > F Tabel, kemudian nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti koefisien regresi signifikan sehingga hal tersebut menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

Artinya, setiap terjadi perubahan variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak secara bersama-sama akan berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.6 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			

1	(Constant)	4,011	1,265		3,170	,002
	PAHAM	,298	,098	,254	2,973	,005
	SADAR	,388	,060	,606	6,468	,000
	PELAYANAN	,437	,081	,404	4,784	,004
	SANKSI	,237	,086	235	2,739	,007

Dependent Variable: PATUH *Sumber : Data Primer Diolah (2014)*

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, pengaruh dari masing-masing variabel Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), pelayanan fiskus ( $X_3$ ), dan sanksi pajak ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas), arah tanda variabel Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), pelayanan fiskus ( $X_3$ ), dan sanksi pajak ( $X_4$ ) mempunyai arah/nilai yang positif. Keempat variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

### 1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh nilai  $t$  hitung = 2,973 dan nilai  $t$  tabel = 1,658 ( $t$  hitung >  $t$  tabel) dan nilai signifikansi  $t$  hitung = 0,005 dan nilai signifikansi  $t$  tabel = 0,05 (Sig.  $t$  hitung < Sig.  $t$  tabel) maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa apabila Pemahaman Wajib Pajak meningkat/mengalami kenaikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan/kenaikan, demikian pula sebaliknya.

### 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh nilai  $t$  hitung = 6,468 dan nilai  $t$  tabel = 1,658 ( $t$  hitung >  $t$  tabel) dan nilai signifikansi  $t$  hitung = 0,000 dan nilai signifikansi  $t$  tabel = 0,05 (Sig.  $t$  hitung < Sig.  $t$  tabel) maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak meningkat/mengalami kenaikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan/kenaikan, demikian pula sebaliknya.

### 3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh nilai  $t$  hitung = 4,784 dan nilai  $t$



tabel = 1,658 ( t hitung > t tabel) dan nilai signifikansi t hitung = 0,004 dan nilai signifikansi t tabel = 0,05 (Sig. t hitung < Sig. t tabel) maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa apabila pelayanan fiskus meningkat/mengalami kenaikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan/kenaikan, demikian pula sebaliknya

#### 4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh nilai t hitung = 2,739 dan nilai t tabel = 1,658 ( t hitung > t tabel) dan nilai signifikansi t hitung = 0,007 dan nilai signifikansi t tabel = 0,05 (Sig. t hitung < Sig. t tabel) maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif ini mengindikasikan bahwa apabila sanksi pajak meningkat/mengalami kenaikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan/kenaikan, demikian pula sebaliknya.

### 4.6.2 Analisis Regresi Berganda

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,011	1,265		3,170	,002
1 PAHAM	,298	,098	,254	2,973	,005
SADAR	,388	,060	,606	6,468	,000
PELAYANAN	,437	,081	,404	4,784	,004
SANKSI	,237	,086	,235	2,739	,007

a. Dependent Variable: PATUH

Sumber : Data Primer Diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.21 persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel 4.21 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,011 + 0,298 X_1 + 0,388 X_2 + 0,437 X_3 + 0,237 X_4 + e_t$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.21 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 4,011 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (tetap/konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) adalah sebesar 4,011
2. Koefisien variabel pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,298 berarti setiap kenaikan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,298
3. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,388 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,388
4. Koefisien variabel pelayanan fiskus ( $X_3$ ) sebesar 0,437 berarti setiap kenaikan pelayanan fiskus sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,437

Koefisien variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) sebesar 0,237 berarti setiap kenaikan sanksi pajak sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan naik sebesar 0,237

## **5. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.
3. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa

makin tinggi pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.

4. Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.

Kemampuan persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya Variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak memberikan kontribusi sebesar 61,4% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara 38,6% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak dapat disosialisasikan kepada wajib pajak agar pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak terutama pada cara menghitung, membayarkan dan melaporkan pajak terhutang termasuk batas waktu pembayaran dan pelaporan pajak penghasilan dapat ditaati sesuai dengan aturan yang berlaku. Sosialisasi ini dapat dilakukan setiap saat dan secara berkala terutama di instansi KPP setempat dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya kepada negara dapat disosialisasikan kepada masyarakat dalam berbagai macam bentuk, melalui iklan di televisi, media cetak maupun sarana media lainnya untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak berkaitan dengan pajak yang dibayarkan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Fiskus dalam melayani para wajib pajak dapat bersikap profesional sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima, Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan internal secara berkelanjutan dan menempatkan petugas-petugas yang profesional sesuai dengan bidang keahlian untuk dapat serta melayani kebutuhan dari wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak harus disosialisasikan secara jelas dan baik kepada wajib pajak terutama hal-hal yang berkaitan dengan peraturan perpajakan. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan sanksi yang dihadapi apabila tidak mentaati peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budiarmanto (1999), *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Algifari (1997), *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*, BPFE, Yogyakarta.
- A. Tony Prasetyantono (1994), *Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia*, Penerbit P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bamber (1993), "Opportunities in Behavioral Accounting Research," *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 5, p. 1 – 29.
- B.M. Sitorus (2003), *Analisis Dampak Krisis Ekonomi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Bruce, Donald (2002), "Taxes and Entrepreneurial Endurance : Evidence From the Self-Employed," *National Tax Journal*, Vol. LV No. 1, p. 5 – 24.
- Deden Saefudin (2003), "Hukuman dan Penghargaan Untuk Wajib Pajak," *Berita Pajak*, No. 1492/Tahun XXXV, p. 24 – 28.
- Direktorat Jenderal Perpajakan, *Berita Pajak*, No. 1488/Tahun XXXV/1 April 2003.
- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE - 26/PJ.2/1988 tentang Kriteria WP Efektif Dan WP Non Efektif*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prinadi Media Group.
- Feinstein, J.S. (1991), "An Econometrics Analysis of Income Tax Evasion and Its Detection," *RAND Journal of Economics*, Vol. 22 No. 1, p. 14 – 35.
- Franzoni, Luigi A. (1998), "Tax Evasion and Tax Compliance," *Encyclopaedia of Law and Economics*, B. Bouckaert and G. de Geest, eds., Edward Elgar and University of Ghent.
- Fratnesi (2001), *Studi Empiris Tentang Pengaruh Faktor-faktor Yang Melekat Pada Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak*

*Bumi dan Bangunan di Kota Bengkulu*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Forest, Steven. M. (2002), "Complexity and Compliance : An Empirical Investigation," *National Tax Journal*, Vol. LV No. 1, p. 75 – 88. Greene, William H. (1997), *Econometric Analysis*, Mac Millan Publishing Company, New York

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Undip.

Handayani, I G. A. Ayu Ngr Adhi. 2009. "Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat". *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Ilyas, Wirawan dan Burton, Richard. 2011. *Hukum Pajak*, Edisi 5, Jakarta:Penerbit Salemba Empat

Ikhsan, Budi, R.2007. Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. Pajak Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)

Jonathan Sarwono. 2006. *SPSS Teori dan Latihan SPSS Teori dan Latihan*, Bandung : Andi Yogyakarta.

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*.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta:Andi Offset

Muliari,, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*

Nata Wirawan. 2002. *Statistik Ekonomi 2*. Denpasar: Keramas Emas.

Nugroho, Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". *Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.

Nurmantu, Safri (2008), *Pengantar Perpajakan* , Edisi 2, Garnit:Jakarta

Priyantini, Juana. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Kepatuhan Pajak

terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara”. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Purnomo, Adi. 2008. ”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan dan Hasrat Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya)”. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Trunojoyo.

Puspa Arum, Harjanti. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap) *Skripsi* Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-Journal Universtias Gunadarma*.

Rahyuda. 2004. *Metodologi Penelitian Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Setiawan, Nugraha. 2005 Struktur Umur Serta Tingkat Pendidikan Penganggur Baru Dan Tingkat Pengangguran Di Indonesia Bandung: Pusat Penelitian Kependudukan Dan Sumber Daya Manusia Lembaga Penelitian Universitas Padjadjaran.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

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*. 4 (1), h:105-121.

Suyana Utama. 2007. *Buku Ajar Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama.

Suardika, I Made Sadha. 2007. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu & Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori dan Teknis Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Supangat, Andi. 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan*

Nonparametrik. Jakarta: Kencana

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Waluyo dan Wirawan. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Yadnyana, I Ketut. 2009. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana