

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tigaraksa)

Nancy Marchelly

Universitas Multimedia Nusantara
nancy_marchelly@yahoo.com

Waluyo

Universitas Multimedia Nusantara

Abstract

Tax Revenue is one of the most important sources of revenue for making the state expenditure budget (APBN). As a revenue dominant source for APBN derived from tax sector. The main objective of this study is to analyze the effect of tax sanctions and tax service quality on individual tax compliance.

This study focus on individual entrepreneurs tax payer those registered at the Primary Tax Office Tigaraksa (KPP Pratama Tigaraksa) especially in Gading Serpong Tangerang. Samples were selected by convenience sampling method, the data used in this study is primary data.

The results show indicate (1) tax sanction has significantly affect to individual tax compliance, (2) tax service quality has significantly affect to individual tax compliance, (3) tax sanction and tax service quality have significantly affect to individual tax compliance.

Keywords: Tax penalty, tax service quality, individual tax compliance

I. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang cukup dominan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Indonesia. Dominan dimaksud karena sebagian besar sumber penerimaan yang tertuang dalam APBN berasal dari sektor pajak. Dana APBN digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satunya adalah melalui pembangunan nasional yang terus dilakukan oleh pemerintah yang sesuai dengan fungsi pajak yaitu sebagai fungsi *budgeter*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2009).

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Kini pajak menjadi sumber pemasukan utama bagi anggaran pendapatan dan belanja negara. Pada APBN 2008, pajak memberikan kontribusi 68,3 persen dari total penerimaan negara atau Rp 609,22 triliun. Pada APBN 2009, penerimaan dari pajak meningkat menjadi 71,1 persen dari total penerimaan negara atau Rp 726,28 triliun. Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai pengeluaran

negara yang bersifat pembangunan jangka panjang maupun membiayai pengeluaran rutin (Ekawati dan Endro, 2008).

Iswahyudi (2005) dalam Harinurdin (2009), menyatakan bahwa sebagai sebuah kebijakan yang lebih memandang ke dalam, penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak selaku otoritas pajak yang berkompeten di Indonesia, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN.

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, dan sejak saat itulah Indonesia menganut sistem *self assesment*. Darmayanti (2004) dalam Mustikasari (2007) menyatakan bahwa penerapan *self assesment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari *tax ratio*.

Menurut Gunadi (2005) dalam Harinurdin (2009), pada akhir tahun 2005, *tax ratio* atau rasio penerimaan perpajakan terhadap Produk Domestik Bruto di Indonesia sebesar 12,3% menurun dibandingkan pada tahun 2003 yaitu 13,5%. *Tax ratio* Indonesia masih di bawah angka rata-rata internasional yang mencapai sebesar 20%. Bahkan jika dibandingkan dengan beberapa negara yang berpendapatan perkapita lebih rendah, *tax ratio* Indonesia masih dibawah Pakistan dan Srilangka yang memiliki *tax ratio* 13,76% dan 19,8%.

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi.

Rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total Wajib Pajak terdaftar.

Data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menunjukkan, rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) hingga April 2010 telah mencapai 54,84 persen atau 7,73 juta. Jumlah SPT diterima mencapai 7.733.271 dari total Wajib Pajak terdaftar wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh sebesar 14.101.933. Pada 2009 rasio kepatuhan Wajib Pajak hanya 5.413.114 atau sebesar 52,61 persen dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar sebanyak 10.289.590. Jika tingkat kepatuhan pajak rendah, maka otomatis akan berdampak rendahnya penerimaan pajak, sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula. Dari berbagai indikator kepatuhan pajak tersebut, terlihat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam menyampaikan SPT Tahunan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak.

Tingkat kepatuhan yang dipengaruhi oleh sanksi perpajakan cukup penting karena penegakan hukum umumnya memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan penerimaan pajak. Hukum yang tegas, konsisten, serta dilaksanakan atau diimplementasikan dengan tepat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang tidak taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya akan dikenakan sanksi sesuai dengan pelanggarannya. Jika sanksi dituangkan dan disosialisasikan dengan baik, maka wajib pajak akan tahu mengenai konsekuensi yang akan diterima jika wajib pajak melanggar kepatuhan. Secara umum sanksi perpajakan terbagi atas dua macam yaitu sanksi

berupa administrasi dan sanksi berupa pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, biasanya berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sedangkan sanksi pidana adalah sanksi yang dapat dikenakan berdasarkan dakwaan di pengadilan. Sanksi pidana umumnya diterapkan untuk pelanggaran pajak berat berupa kecurangan (*fraud*) atau penggelapan pajak (*tax evasion*). Sanksi pidana merupakan langkah terakhir yang digunakan oleh pemungut pajak (fiskus) agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak.

Di sisi lain, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi pula oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor pelayanan pajak. Banyaknya wajib pajak yang tidak patuh terkadang disebabkan oleh kurangnya informasi serta pemahaman terhadap sistem perpajakan dan sistem administrasi sehingga wajib pajak mengalami kesulitan untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang ada. Seharusnya aparatur negara dapat bersikap cakap, berwibawa, santun, cepat tanggap, profesional, serta mampu menjaga informasi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat mengurangi rasa khawatir dan memiliki kepercayaan kepada aparatur negara. Pegawai pajak yang profesional akan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi semua wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menerima semua informasi yang dibutuhkan dan pemahaman atas sistem perpajakan semakin meningkat sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari penilaian setiap wajib pajak terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak.

Dengan adanya pelayanan yang baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak diharapkan akan mengalami peningkatan. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, para pegawai di kantor pelayanan pajak harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak baik dari sisi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

II. Tinjauan Literatur dan Hipotesis

Sistem Pemungutan Pajak

Reformasi perpajakan yang pertama kali dilakukan di Indonesia telah berlangsung lebih dari 25 tahun, namun untuk pertama kalinya, yaitu dalam perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak didefinisikan secara tertulis dalam Undang-Undang perpajakan.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 28 perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (selanjutnya disebut dengan UU KUP 2007), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak menurut Waluyo (2011:2) adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditujukan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut Soemitro dalam Brotodihardjo (2010:6) pengertian pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Perpajakan merupakan sistem yang kompleks dan rumit, untuk itu diperlukan sistem dalam memungut pajak. Ada beberapa sistem pemungutan yang dikenal antara lain (Ilyas dan Burton, 2010:30):

1. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang.
2. *Semiself assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
3. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang.
4. *Witholding system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak terutang.

Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kepatuhan dapat meningkatkan penerimaan pajak karena kepatuhan berarti wajib pajak telah melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dengan baik. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undang perpajakan. Pengertian Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu dan Zain, 2008) adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam perpajakan, pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Devano dan Rahayu (2008) memaparkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian mengenai Wajib Pajak Patuh menurut Pasal 1 Kep Direktur Jenderal No. KEP-550/PJ./2000 stdd KEP-213/PJ./2003 adalah Wajib Pajak yang telah memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Syarat untuk ditetapkan menjadi Wajib Pajak Patuh, sebagaimana diatur dalam KMK No. 544/04/2000 stdd KMK No. 235/KMK.03/2003, Kepdirjan No. KEP-550/PJ./2000 stdd KEP-213/PJ/2003, Peraturan Menteri Keuangan-192/PMK.03/2007, wajib pajak dapat mengajukan permohonan sebagai Wajib Pajak patuh paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tahun buku berakhir, dengan syarat:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam jangka waktu 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak boleh lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam angka 2 (dua) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak.

- b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi sanksi karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
7. Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh Akuntan Publik, maka wajib Pajak dapat mengajukan permohonan untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak kriteria tertentu, sepanjang memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam butir 1 s.d. 5 serta syarat lainnya yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi yang berupa bunga, kenaikan, dan denda serta sanksi pidana.

Sanksi perpajakan menurut Muliari dan Setiawan (2011) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Nurgoho (2006) dalam Muliari dan Setiawan (2011), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Sesuai Undang-Undang sanksi yang berkaitan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terbagi menjadi:

1. Sanksi Administrasi
SPT yang tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan (terlambat), dikenakan sanksi administrasi berupa denda.
2. Sanksi Pidana
Setiap orang yang karena kealpaannya atau dengan sengaja tidak menyampaikan SPT, atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga menimbulkan kerugian kepada negara dapat dipidana dengan pidana penjara.

Sanksi-sanksi yang berkenaan dengan Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut:

1. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan serta sebesar Rp100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pasal 7 UU KUP).
2. Sanksi pidana berupa kurungan selama-lamanya satu tahun dan/atau denda setinggi-tingginya sebesar dua kali jumlah pajak terutang akan dikenakan kepada wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan surat pemberitahuan atau menyampaikan surat pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian kepada negara (Pasal 13 A UU KUP).

3. Jika hal yang disebutkan dalam butir 2 tersebut di atas dilakukan dengan sengaja maka sanksi pidana yang dikenakan adalah pidana penjara selama-lamanya 6 tahun dan/atau denda setinggi-tingginya sebesar empat kali jumlah pajak yang terutang, yang kurang atau tidak dibayar (Pasal 39 UU KUP).
4. Jika berdasarkan penelitian kantor pajak dalam surat pemberitahuan terdapat kesalahan hitung atau kesalahan tulis akan dikeluarkan surat tagihan pajak dengan sanksi bunga 2% sebulan maksimum 24 bulan (Pasal 14 ayat 3 UU KUP).
5. Jika surat pemberitahuan tidak disampaikan dan oleh karena itu kantor pajak mengeluarkan surat ketetapan pajak kurang bayar, maka akan dikenakan sanksi sebesar (Pasal 13 UU KUP):
 - a. 50% dari pajak penghasilan yang tidak/kurang dibayar.
 - b. 100% dari pajak penghasilan yang tidak dipotong, dipungut, atau disetor.
 - c. 100% dari pajak pertambahan nilai atau pajak penjualan atas barang mewah yang tidak/kurang dibayar.

Menurut (Yadnyana, 2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) sanksi perpajakan diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Hipotesis alternatif terkait sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

Ha₁: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kualitas Pelayanan

Kewajiban kantor pajak terutama adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada wajib pajak sehingga tumbuh kesadaran pada diri wajib pajak bahwa membayar pajak bukanlah beban melainkan kewajiban kenegaraan. Jasa berupa pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan terdapat interaksi langsung antara pembeli dan penjual yang tujuannya untuk memberikan bantuan kepada konsumen dalam memenuhi keinginannya. Pelayanan dalam perpajakan termasuk pelayanan umum karena tidak berorientasi pada laba, dilakukan oleh aparatur pemerintah, dan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan undang-undang.

Kondisi pelayanan perpajakan di Indonesia masih perlu perbaikan. Hal ini menuntut aparat pajak untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan wajib pajak akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Patmawati (2008) perusahaan yang berhasil adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan merupakan perusahaan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Suratno dan Purnama (2004) mengemukakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Supadmi (2009), rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan umum yang sederhana
Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
2. Pelayanan umum yang terbuka
Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharap imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
3. Pelayanan umum yang lancar
Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.
4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.
5. Pelayanan umum yang lengkap
Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
6. Pelayanan umum yang wajar
Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
7. Pelayanan umum yang terjangkau
Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berarti meningkatkan kontribusi dari setiap dimensi yang ada, antara lain:

1. Wujud fisik (*tangibility*)
Pemerintah harus dapat memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fisik yang dapat diandalkan. Wujud fisik merupakan image pertama yang mencerminkan kualitas pelayanan instansi pajak.
2. Keandalan (*reliability*)
Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan petugas (fiskus) dalam memberikan pelayanan, kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan, pekerjaan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu, proses pengurusan dan pelaporan pajak sudah cukup praktis dan tidak perlu memakan waktu terlalu lama, serta kemampuan petugas (fiskus) dalam menangani setiap masalah.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Pemerintah berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menanggapi kegagalan tersebut secara profesional.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para petugas pajak dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

5. *Emphaty*

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan. Masyarakat wajib pajak sebagai manusia harus diperlakukan sebagai manusia seutuhnya.

Hipotesis alternatif terkait kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

Ha₂: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis alternatif terkait sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara bersama-sama adalah sebagai berikut:

Ha₃: Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

III. Metode Penelitian

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Tigaraksa Tangerang khususnya di wilayah Gading Serpong Tangerang.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *causal study*. *Causal study* merupakan studi yang digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat di antara variabel independen dengan variabel dependen, serta pengaruh antara kedua variabel tersebut (Sekaran, 2010). Penelitian ini untuk menganalisis adanya hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan di kantor pelayanan pajak dengan variabel yang dipengaruhi yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel Penelitian

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Handayani (2009) dengan indikator sebagai berikut:

1. Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
2. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar.
3. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
4. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
5. Wajib pajak tidak pernah menerima surat teguran.

Semua variabel independen dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Skala pengukuran adalah skala interval dengan menggunakan skala Likert. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi administrasi merupakan bagian dari sanksi perpajakan. Sanksi administrasi dapat diukur melalui sanksi berupa denda, bunga, dan kenaikan. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Yadnyana (2009) dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi administrasi dikenakan bagi pelanggar aturan pajak.
2. Pengenaan sanksi administrasi pajak merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
4. Pengenaan sanksi administrasi atas pelanggaran pajak dapat dilakukan upaya hukum.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi dari wajib pajak, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Rahayu (2010) dengan indikator sebagai berikut:

1. *Reliability* yaitu petugas pajak mampu untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* yaitu petugas pajak mampu membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* yaitu petugas pajak memiliki pengetahuan, keramahan, dan mampu melaksanakan tugasnya.
4. *Emphaty* yaitu petugas pajak mampu memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian.
5. *Tangibility* yaitu kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fisik yang dapat diandalkan.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama (objek penelitian) melalui kuesioner yang dikirimkan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Tigaraksa Tangerang. Cara dalam mengumpulkan data adalah menggunakan *personally administered questionnaires* dimana kuesioner disampaikan secara langsung kepada responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana tidak semua elemen dari populasi memiliki peluang atau kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel menggunakan cara *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan dalam memperoleh data. Teknik ini dipilih karena mempertimbangkan kemudahan dalam proses perolehan data yang dibutuhkan. Dengan *convenience sampling* setiap elemen populasi tidak memiliki

kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Tigaraksa Tangerang.

Hair *et al* dalam Husein Umar (2008:69) menyatakan bahwa untuk menentukan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan, dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah pertanyaan pada kuesioner dengan lima (5). Dengan kata lain, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 5 kali jumlah item pertanyaan. Penelitian ini menggunakan 14 parameter atau indikator yang berupa item-item pertanyaan dalam kuesioner, sehingga jumlah sampel minimal yang diambil adalah sebesar 14×5 sehingga dibutuhkan minimal 70 responden untuk menjadi sampel.

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). *Cronbach Alpha* (α) dapat diartikan sebagai hubungan positif antara pertanyaan yang satu dengan pertanyaan lainnya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih dari 0,70 (Ghozali, 2011).

b. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian dapat dikatakan valid, jadi pengujian ini digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap indikator terhadap skor totalnya menggunakan *Pearson Corelation* dengan bantuan *software* SPSS. Pertanyaan dapat dikatakan valid, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) $>$ r -tabel (Riduwan dan Sunarto, 2009:353).

c. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot*. Pengujian normalitas yang digunakan adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data tidak menyebar pada sekitar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Pengujian multikolonieritas dapat dilakukan dengan melihat dua hal, yaitu nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan

adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 (Ghozali, 2011).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Ketentuan apabila terdapat heteroskedastisitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011):

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit).
- b. Apabila ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di salah satu bagian saja baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3. Uji Hipotesis

Model yang digunakan dalam uji hipotesis penelitian ini adalah model regresi linear berganda. Hal ini karena penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen (Sekaran, 2010). Regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
 X₁ : Sanksi perpajakan
 X₂ : Kualitas pelayanan pajak
 a : Parameter konstanta
 b₁b₂ : Parameter penduga
 e_i : Faktor eror

IV. Hasil dan Pembahasan

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi usahawan yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak Pratama Tigaraksa Tangerang khususnya di wilayah Gading Serpong Tangerang. Gading Serpong sendiri masuk ke dalam bagian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa, sehingga wajib pajak orang pribadi usahawan yang ingin membayar pajak penghasilan (PPh) umumnya ditujukan untuk KPP Pratama Tigaraksa. PPh merupakan pajak yang bersifat langsung (*direct*) serta dikenakan terhadap orang pribadi atau badan seperti PT atau CV, berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun pajak. Dalam meneliti objek penelitian ini, digunakan alat berupa angket atau yang lebih dikenal dengan nama kuesioner sebagai parameter pengukurnya. Berikut adalah data/informasi mengenai penyebaran kuesioner di daerah Gading Serpong Tangerang:

Tabel 4.1.
Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Jumlah kuesioner yang disebar	120	100%
2.	Kuesioner yang kembali	110	91,67%

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
3.	Kuesioner yang tidak dapat digunakan	7	5,83%
4.	Kuesioner yang dapat digunakan	103	85,83%

Dari data yang berhasil dikumpulkan dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan menggunakan uji statistik *Pearson Correlation* adalah:

Tabel 4.2.
Hasil Uji Validitas X1

No. Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kesimpulan
1.	0,299	0,192	Valid
2.	0,338	0,192	Valid
3.	0,441	0,192	Valid
4.	0,533	0,192	Valid

Dari tabel 4.2. terdapat 4 (empat) pertanyaan yang dikatakan valid. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 103 orang, maka perhitungan untuk nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 103 - 2 = 101$, dan didapat r-tabel sebesar 0,192. Pertanyaan dapat dikatakan valid, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel. Dari tabel 4.2. tersebut nilai *Corrected Item-Total Correlation* berkisar antara 0,299 – 0,533 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan untuk variabel sanksi perpajakan (X1) dinyatakan *valid* karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel yaitu 0,192.

Tabel 4.3.
Hasil Uji Validitas X2

No. Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kesimpulan
5.	0,258	0,192	Valid
6.	0,550	0,192	Valid
7.	0,458	0,192	Valid
8.	0,390	0,192	Valid
9.	0,375	0,192	Valid

Dari tabel 4.3. terdapat 5 (lima) pertanyaan yang dikatakan valid. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 103 orang, maka perhitungan untuk nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 103 - 2 = 101$, dan didapat r-tabel sebesar 0,192. Pertanyaan dapat dikatakan valid, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel. Dari tabel 4.3. tersebut nilai *Corrected Item-Total Correlation* berkisar antara 0,258 – 0,550 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) dinyatakan *valid* karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel yaitu 0,192.

Tabel 4.4.
Hasil Uji Validitas Y

No. Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kesimpulan
10.	0,542	0,192	Valid
11.	0,329	0,192	Valid

No. Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kesimpulan
12.	0,276	0,192	Valid
13.	0,244	0,192	Valid
14.	0,453	0,192	Valid

Dari tabel 4.4. terdapat 5 (lima) pertanyaan yang dikatakan valid. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 103 orang, maka perhitungan untuk nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 103 - 2 = 101$, dan didapat r-tabel sebesar 0,192. Pertanyaan dapat dikatakan valid, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel. Dari tabel 4.4. tersebut nilai *Corrected Item-Total Correlation* berkisar antara 0,244 – 0,542 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dinyatakan *valid* karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel yaitu 0,192.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) adalah:

Tabel 4.5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
X1	0,726
X2	0,723
Y	0,701

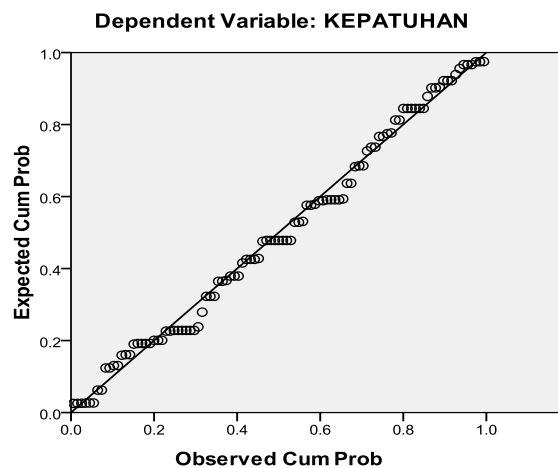
Dari tabel 4.5. dapat disimpulkan untuk variabel sanksi perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,70

3) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *probability plot* adalah:

Gambar 4.1.
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized
Residual



Dari gambar 4.1. dapat dilihat bahwa data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolonieritas

Berikut ini adalah hasil uji multikolonieritas:

Tabel 4.6.
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
SANKSI	0.608	1.646
PELAYANAN	0.608	1.646

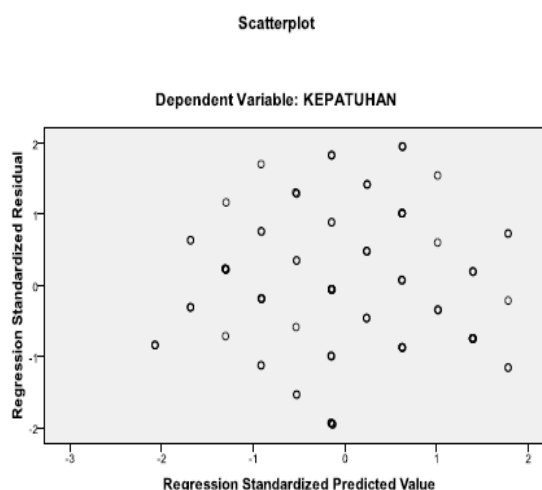
a. Dependent Variable : KEPATUHAN

Dari tabel 4.6. dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* diatas 0,10 dan nilai *VIF* di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.2.
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar 4.2. dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* atau titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.7.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.535	.525	1.081

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sanksi

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Dari hasil pengujian koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,731. Dari nilai R yang didapat menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah kuat, karena nilai tersebut berada dalam kriteria nilai dengan interval koefisien 0,60 – 0,799.

Nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,525 yang menunjukkan bahwa 52,5% variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 47,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Statistik F

Berikut adalah hasil uji statistik F:

Tabel 4.8.
Hasil Uji Statistik F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.286	2	64.643	57.421	.000 ^a
	Residual	112.578	100	1.126		
	Total	241.864	102			

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, SANKSI

b. Dependent Variable: KEPATUHAN

Berdasarkan hasil uji F didapatkan bahwa nilai F sebesar 57,421 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a3} diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen yang terdiri dari sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Uji Statistik t

Berikut adalah hasil uji statistik t:

Tabel 4.9.
Hasil Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.726	1.639		2.884	.005
	Sanksi	.430	.105	.358	4.088	.000
	Pelayanan	.436	.085	.452	5.160	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.9. diperoleh koefisien regresi sebesar 0,430 untuk variabel sanksi perpajakan, oleh karena itu, setiap kenaikan variabel sanksi perpajakan sebesar 1% akan menyebabkan kenaikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 43%. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 4,088 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a1} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) dan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2006) serta penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rajif (2010) yang mengemukakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sesuai Undang-Undang, sanksi yang berkaitan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terbagai menjadi:

1. Sanksi Administrasi

SPT yang tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan (terlambat), dikenakan sanksi administrasi berupa denda.

2. Sanksi Pidana

Setiap orang yang karena kealpaannya atau dengan sengaja tidak menyampaikan SPT, atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga menimbulkan kerugian kepada negara dapat dipidana dengan pidana penjara.

Menurut Nugroho (2006) dalam Muliari dan Setiawan (2011) wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin berat sanksi yang diberikan maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Robbins (2001) dalam Siahaan (2006) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu cara untuk membentuk perilaku. Jadi dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat membentuk perilaku yang patuh dari wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.9. diperoleh koefisien regresi sebesar 0,436 untuk variabel kualitas pelayanan, oleh karena itu, setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% akan menyebabkan kenaikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 43,6%. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 5,160 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a2} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Supadmi (2009) dan penelitian Patmawati (2008) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan orang pribadi.

Kondisi pelayanan perpajakan di Indonesia masih perlu perbaikan. Hal ini menuntut aparat pajak untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan wajib pajak akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2009) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Dari hasil pengujian statistik t yang dilakukan dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,726 + 0,430 X1 + 0,436 X2 + e$$

Dimana

- Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
 X1 = Sanksi perpajakan
 X2 = Kualitas pelayanan pajak
 e = Faktor eror

V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Simpulan

Simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,430, nilai t sebesar 4,088 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_{a1} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,436, nilai t sebesar 5,160 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_{a2} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji statistik F dengan nilai F sebesar 57,421 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian berarti H_{a3} diterima yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Nilai *adjusted R square* pada penelitian ini sebesar 52,5% yang berarti variabel independen yang digunakan yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 52,5%, dan sisanya sebesar 47,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

2. Penelitian ini memakai kuesioner tertutup sehingga tidak dapat menampung aspirasi para responden mengenai pendapat yang mereka berikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan keterbatasan yang ada, maka terdapat saran yang dapat diberikan kepada para peneliti selanjutnya terkait dengan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya perlu diperluas lebih lanjut dengan memasukkan variabel pengetahuan pajak (*tax knowledge*), sehingga dapat dilihat seberapa kuat hubungan atau pengaruh variabel lain terhadap kepatuhan.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menyertakan pula kuesioner terbuka yang dapat menampung aspirasi dari para responden, sehingga dapat menambah pemahaman dari karakteristik Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut.

VI. Referensi

- Badudu dan M Zain. 2008. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta, Balai Pustaka.
- Brotodihardjo, R.Santoso. 2010. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung, Refika Aditama.
- Burton, Wirawan B. Ilyas. 2010. *Hukum Pajak*. Edisi ke 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2008. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Ekawati dan Endro, 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 6.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harinudin, Erwin, 2009, Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei–Agustus 2009, hlm. 96-104
- Ilyas, Wirawan B dan Rudy Suhartono. 2010. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, dan Burton. 2010. *HukumPajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery, 2011, Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, *Working Paper*, Universitas Udayana, Bali, hlm. 1-23.
- Mustikasari Elia. 2007. Kajian Empriris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, Universitas HasanudinMakassar.
- Nugroho, Agus Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro. Tesis.
- Patmawati, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi, *Working Paper*, Universitas Komputer Indonesia, Hlm 1-11
- Rahayu, Yayuk Ngesti. 2007, *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* (Studi Wajib Pajak di lingkup KPP Pratama Malang Selatan), working paper, Universitas Wisnuwardhana Malang.

- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon, *E-Jurnal Ekonomi*, Universitas Gunadarma.
- Resmi, S. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Salemba Empat. Jakarta.
- Riduwan dan Sunarto, 2009. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Risnawati, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Informatika*.
- Sekaran, Uma. 2010. *Research Methods for Business*, New York: John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Siahaan, Fadjar O.P. 2006. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan Perusahaan dan Gender Terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak, *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Manajemen*, hlm.103-112.
- Supadmi, Ni Luh, 2009. Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 2.
- Umar, Husein. 2008. Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Penyelesaian Masalah. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Yadnyana, I Ketut. 2010. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Buletin Ekonomi* Vol.10. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Undang-Undang/Peraturan

- UU No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan.
- UU No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.
- Peraturan Menteri Keuangan-192/PMK.03/2007.
- Keputusan Menteri Keuangan No.544/04/2000 stdd KMK No.235/KMK.03/2003.
- KepDirjen No.KEP-550/PJ./2000stddKEP-213/PJ/2003.

Website

www.pajak.go.id