

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENERAPAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
KOSAMBI - TANGERANG**

Cindy Ariesta

Universitas Multimedia Nusantara
cariesta_08@yahoo.co.id

Rosita Suryaningsih

Universitas Multimedia Nusantara

Abstract

Tax revenue has a significant role for Indonesia towards the state expenditure budget every year. The purpose of this research is to analyze the influence of tax service quality and tax penalties towards individual tax payer's compliance.

Objects in this study are the individual tax payers who are listed in Tax Service Office (Kantor Pelayanan Pajak) Kosambi - Tangerang. The samples are selected by Convenience Sampling Method. Data sources used in the form of primary data and techniques of data collection is done by distributing the enclosed questionnaire instruments that have been given a score.

The results of this study are (1) Tax Service Quality has significant impact towards individual tax payer's compliance, (2) Tax Penalties has significant impact towards individual tax payer's compliance.

Key word: Tax Service Quality, Tax Penalties, Tax Payer's Compliance

I. Pendahuluan

Penerimaan pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi Indonesia terhadap anggaran negara dalam APBN setiap tahun. Hal ini dapat terlihat ketika terjadi fluktuasi yang tak terkendali terhadap harga minyak bumi di pasar internasional yang kemudian membuat struktur penerimaan negara dari sektor minyak bumi dan gas alam (migas) tidak dapat lagi diandalkan. Dilihat dari struktur penerimaan negara saat itu, hanya penerimaan dari sektor pajaklah yang paling memungkinkan untuk dikembangkan sebagai penerimaan negara untuk jangka panjang. Oleh sebab itu, pemerintah mengambil kebijakan untuk mengubah andalan penerimaan negara dari sektor migas menjadi pajak.

Perubahan andalan penerimaan Negara dari sektor migas ke sektor pajak dapat dilihat dari Ringkasan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) selama beberapa tahun terakhir dimana penerimaan Negara yang berasal dari pajak lebih besar daripada penerimaan Negara bukan pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Ringkasan APBN tahun 2006-2012

RINGKASAN APBN, 2006–2012
(miliar rupiah)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	APBN-P	RAPBN
A. Pendapatan Negara dan Hibah	637.987,2	707.806,2	981.609,4	848.763,2	995.271,5	1.169.914,6	1.292.877,7
I. Penerimaan Dalam Negeri	636.153,1	706.108,3	979.305,4	847.096,6	992.248,5	1.165.252,5	1.292.052,6
1. Penerimaan Perpajakan	409.203,0	490.988,6	658.700,8	619.922,2	723.306,6	878.685,2	1.019.332,4
a. Pajak Dalam Negeri	395.974,5	470.051,8	622.358,7	601.251,8	694.392,1	831.745,3	976.898,8
b. Pajak Perdagangan Internasional	13.228,5	20.936,8	36.342,1	18.670,4	28.914,5	46.939,9	42.433,6
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	226.950,1	215.119,7	320.604,6	227.174,4	268.941,9	286.567,3	272.720,2

Sumber : www.anggaran.depkeu.go.id

Meskipun persentase pendapatan migas terus menurun, penerimaan dari sektor ini masih berpengaruh kuat untuk mendukung pembangunan ekonomi nasional karena migas disamping merupakan energi utama yang diperlukan pada semua sektor kehidupan masyarakat, juga kegiatan industri migas dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah banyak. Namun pemerintah akan terus fokus untuk menggali penerimaan Negara dari sektor perpajakan. Untuk mendukung kebijakan ini, diperlukan suatu langkah perubahan agar perencanaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepatuhan Wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Hal ini bertujuan untuk memberdayakan dan membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005: 229). Salah satu bentuk usaha peningkatan pelayanan publik adalah dengan penyediaan fasilitas, sarana, dan prasarana serta informasi yang memadai untuk memperlancar aktivitas pelayanan. Usaha peningkatan ini dapat menambah rasa nyaman dan puas Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Penerapan sanksi perpajakan juga memiliki pengaruh terhadap Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sanksi administrasi yang dibebankan secara langsung setidaknya dapat menambah beban pengeluaran Wajib Pajak yang tidak seharusnya dikeluarkan. Oleh karena itu, Wajib Pajak kemudian berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya agar terhindar dari pengenaan sanksi administrasi berupa bunga, denda, maupun sanksi kenaikan. Penerapan sanksi perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

II. Tinjauan Literatur dan Hipotesis

Pajak

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Rahayu (2010:23) menyatakan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
Pemungutan pajak pada hakekatnya harus didasarkan pada peraturan undang-undang yang telah ditetapkan oleh lembaga perwakilan rakyat melalui persetujuan rakyat. Persetujuan dari rakyat sangatlah penting mengingat bahwa rakyat yang memikul beban pajak sehingga bagi yang tidak mematuhi undang-undang akan diberikan sanksi, baik itu sanksi pidana maupun sanksi administratif.
2. Pajak dapat dipaksakan
Undang-undang secara pasti memberikan wewenang kepada fiskus untuk memaksa Wajib Pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 fiskus berwenang untuk memberikan sanksi-sanksi pidana fiskal (pajak) dan sanksi administratif termasuk wewenang melakukan penyitaan terhadap harta bergerak/tetap wajib pajak. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang ditujukan bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan. Tindak pidana fiskal merupakan tindak pidana atau perbuatan yang dilakukan Wajib Pajak yang oleh Undang-Undang diancam pidana karena melawan atau bertentangan dengan hukum sehingga dapat merugikan masyarakat dan Negara dilakukan dibidang perpajakan (Soemitro, 1990).
3. Diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah
Pemerintah dalam menjalankan fungsinya, seperti melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksanakan fungsi pertahanan, dan fungsi penegakan keadilan, membutuhkan dana untuk pembiayaannya. Dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk pajak digunakan untuk membiayai fungsi-fungsi yang akan dilakukan pemerintah tersebut.
4. Tidak dapat ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung
Pada dasarnya pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak tidak akan mendapat timbal balik secara langsung dari pemerintah. Dana pajak yang terkumpul akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Wajib Pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
5. Berfungsi sebagai *budgetair* dan *regulator*
Fungsi *budgetair* (anggaran) berfungsi untuk mengisi kas negara atau anggaran pendapatan Negara yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik

rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulator* berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.

Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu dalam Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, yaitu:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 adalah sebagai berikut:

- (1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir;
- (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;
- (4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen;
- (5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan fiskal dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kualitas Pelayanan

Zeithaml dan Bitner (2003:93) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan sebagai tingkat pertentangan antara keinginan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka. Mereka juga mengembangkan suatu konsep model pengukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang dinamakan *SERVQUAL*, yaitu:

(1) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

(2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Instansi berupaya untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan, maka dapat ditangani secara profesional dan tepat (responsif).

(3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi kerahasiaan data-data masyarakat, bahwa instansi terkait tidak menyebarkan data yang berhubungan dengan kerahasiaan pelanggan secara tidak bertanggung jawab.

(4) Empati (*Emphaty*)

Instansi berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan tanpa membedakan.

(5) Wujud Fisik (*Tangibility*)

Instansi harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi yang dapat diandalkan.

Kualitas pelayanan meliputi jasa yang diberikan oleh kantor pajak kepada masyarakat wajib pajak tidak dapat diukur secara obyektif. Hal ini terjadi karena pelayanan pada umumnya mempunyai karakteristik unik (Berry, dalam Junita dan Widiastuti, 2008). Adapun karakteristik yang ditulis Kotler (2004) dalam (Junita dan Widiastuti 2008) adalah sebagai berikut:

(1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Pelayanan tidak dapat di lihat, dikecap dan dirasakan. Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa hanya dapat dikonsumsi namun tidak dapat dimiliki.

(2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Pelayanan diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan sehingga tidak dapat dipisahkan dari penyedia dan penerima jasa tersebut..

(3) Keanekaragaman (*Variability*)

Pelayanan mempunyai banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut diberikan.

(4) Tidak tahan lama (*Perishability*)

Pelayanan tidak dapat disimpan, untuk dijual, atau dipakai kemudian. Sifat pemberian dan penerimaan jasa yang durasinya tidak tahan lama (*perishability*) tersebut tidak akan menjadi masalah sepanjang permintaan pelanggan tetap berjalan lancar. Menurut Stanton, Etzel dan Walker dalam Tjiptono (2006:18), ada pengecualian dalam karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan dan penundaan penyampaian jasa.

Nasution dalam Junita & Widiastuti (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patmawati (2008) serta Arum dan Zulaikha (2012) yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis alternatif terkait dengan kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

Ha₁ : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penerapan Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2006:39) dalam Muliari dan Setiawan (2009), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan. (Rahayu, 2010:213). Pengertian sanksi administrasi dapat berupa:

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi dan pidana. Adanya penerapan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Hipotesis alternative terkait dengan penerapan sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

Ha₂ : Penerapan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

III. Metode Penelitian

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pad Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi-Tangerang.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kausal (uji sebab akibat) yang bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dengan pengamatan terhadap data dari faktor yang diduga menjadi penyebab.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) yang diukur dengan 9 pertanyaan dan Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2) diukur dengan

6 pertanyaan. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1) diukur dengan 5 pertanyaan. Pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Patmawati (2008). Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan skala interval dan pengukuran variabelnya menggunakan skala likert yang telah diberi skor.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang berupa data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi sampel untuk mengetahui tanggapan tentang penelitian yang akan diteliti.

Teknik Pengambilan Sampling

Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun cara pengambilan sampel ini disajikan dengan cara *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan berdasarkan kebetulan dan kemudahan.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan computer dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows* dengan metode korelasi *Pearson Product Moment*. Apabila signifikansi kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut valid (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Suatu alat disebut *reliable* apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Teknik yang digunakan dalam menguji keandalan kuesioner pada penelitian ini adalah dengan metode *Cronbach Alpha (α)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Ghozali, 2009).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada uji normalitas ini, uji yang digunakan adalah *normal probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011).

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2011).

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Uji *Durbin-Watson (DW test)*. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai DW lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari ($4 - du$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi (Ghozali, 2011).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisisnya yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

5. Uji Asumsi Klasik

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena terdapat lebih dari satu variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan penerapan sanksi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi - Tangerang. Sebagai dasar dalam perhitungan ini digunakan model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α = Konstanta (nilai Y pada saat nol)

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X_2 = Penerapan Sanksi Perpajakan

e = *error*

- a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)
 Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dikatakan kuat apabila nilai R berada dalam kriteria $>0,50-0,75$ (Ghozali, 2011).
- b. Uji F (*F-Test*)
 Uji F digunakan untuk pengujian hipotesis koefisien regresi secara menyeluruh. Uji statistik F mempunyai tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik F adalah jika nilai signifikansi $F < 0.05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011).
- c. Uji t (*t-Test*)
 Uji t digunakan untuk pengujian hipotesis koefisien secara individu dan terpisah. Uji Statistik t mempunyai nilai signifikansi $\alpha=5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t adalah jika nilai signifikansi $t < 0.05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011).

IV. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi Tangerang. Wilayah kerja KPP Pratama Kosambi terdiri dari 11 kecamatan. Berikut ini adalah realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Kosambi Tangerang tahun 2010 hingga 2012:

Tabel 4.1 Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Rencana Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak
2010	343,894,614,491	367,557,102,097
2011	382,882,914,150	401,886,139,815
2012 (sampai semester1)	-	186,324,696,097

Sumber : KPP Pratama Kosambi - Tangerang

Dilihat dari tabel 4.1, dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak tahun 2012 dan 2011 lebih besar daripada rencana penerimaannya. Hasil tersebut menunjukkan penerimaan pajak telah sesuai dengan rencana atau target yang diberikan oleh Direktur Jenderal Pajak, yang berarti bahwa kinerja KPP Pratama Kosambi – Tangerang sangat baik.

Berikut ini adalah uraian jumlah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Kosambi- Tangerang:

Tabel 4.2 Kepatuhan SPT Tahunan WP OP

Uraian	2008	2009	2010	2011
Jumlah WP Terdaftar	40.400	77.415	97.049	118.475
Jumlah WP OP Terdaftar	36.808	73.329	92.495	113.450
Jumlah WP OP Efektif	36.751	73.263	92.425	113.379
Jumlah WP OP Wajib SPT Tahunan	36.337	72.623	91.674	112.572
Jumlah WP OP Melaporkan SPT Tahunan	28.318	41.132	45.030	-
Kepatuhan SPT Tahunan PPh OP	78%	57%	49%	-

Sumber : KPP Pratama Kosambi – Tangerang

Dilihat dari tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak Terdaftar, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib SPT Tahunan dari tahun 2008 hingga 2011 sementara penurunan terjadi pada jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya dari tahun 2008 hingga 2010. Hal ini menunjukkan telah terjadi penurunan kepatuhan Wajib Pajak atas SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

Statistik Deskriptif memberikan gambaran atas variabel yang ada didalam penelitian ini, yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Pajak, Penerapan Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi – Tangerang melalui nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Hasil statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Kualitas	106	15.00	30.00	24.8396	.32620	3.35839
Sanksi	106	10.00	23.00	17.6887	.23386	2.40778
Kepatuhan	106	11.00	20.00	15.7642	.17300	1.78113
Valid N (listwise)	106					

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai *minimum* variabel kualitas pelayanan pajak adalah 15, nilai *maximum* sebesar 30, rata-rata statistik sebesar 24,8396 dengan standar *error* sebesar 0,32620 dan standar deviasi sebesar 3,35839. Sedangkan untuk nilai *minimum* variabel sanksi perpajakan adalah sebesar 10, nilai *maximum* sebesar 23, rata-rata statistik

sebesar 17,6887 dengan standar *error* sebesar 0,23386 dan standar deviasi sebesar 2,40778. Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai *minimum* variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 11, nilai *maximum* sebesar 20, rata-rata statistik sebesar 15,7642 dengan standar *error* sebesar 0,17300 dan standar deviasi sebesar 1,78113

Hasil pengujian statistik sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Berikut uji validitas yang dilakukan kepada ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1).

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Significant (2-tailed)	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	0.000-0.003	Valid
Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2)	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1)	0.000	Valid

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1) dinyatakan *valid* karena nilai signifikansi (*2-tailed*) dari masing-masing pertanyaan $<0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas dari masing-masing variabel :

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	0.718
Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2)	0.715
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y_1)	0.681

Sumber : Data yang diolah

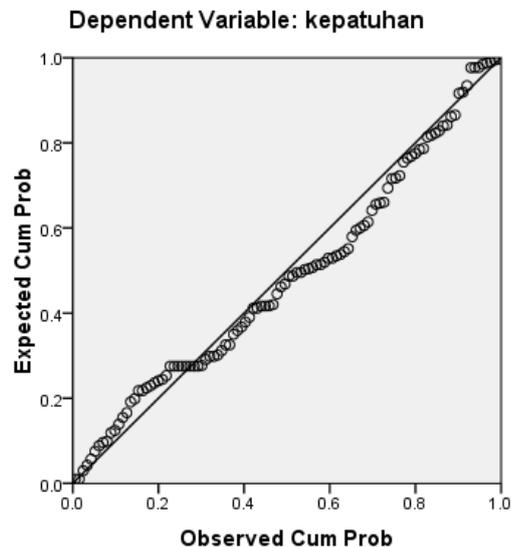
Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_1), Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach Alpha* $>0,7$.

3. Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas menggunakan *normal probability plot* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dengan melihat tampilan grafik normal plot, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Asumsi Klasik

4.1 Uji Multikolonieritas

Hasil Uji Multikolonieritas dengan menggunakan perhitungan nilai *tolerancedan* VIF adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas	.647	1.546
sanksi	.647	1.546

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.6 hasil perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi.

4.2 Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson (Dw-test)* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji *Durbin-Watson*

Model Summary^a

Model	Durbin-Watson
1	1.861

a. Predictors: (Constant), sanksi, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan

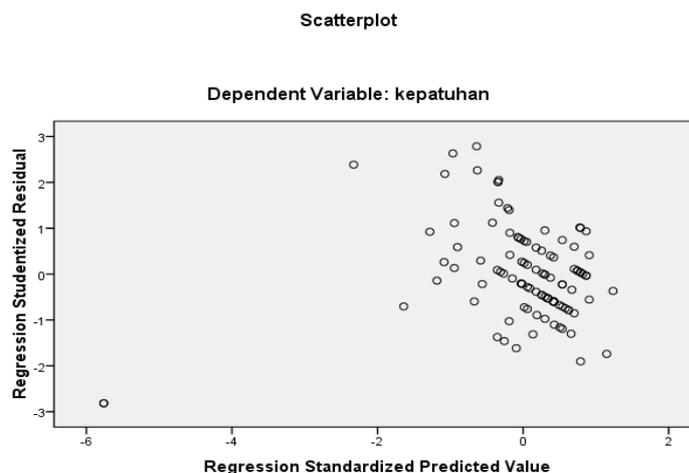
Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,861. Nilai DW pada tabel DW dengan menggunakan nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel (n) 106, jumlah variabel independen 2 maka nilai (du) sebesar 1,715. Oleh karena itu nilai DW 1, 861 lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari 2,285. Hasil sebesar 2,285 didapat dari $(4-du) = (4-1,715)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif sehingga tidak terjadi autokorelasi.

4.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel independen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan gambar 4.2, grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berdasarkan kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi perpajakan.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

5.1 Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Berdasarkan hasil pengolahan data, ditemukan nilai *Adjusted R Square* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Kelayakan (*Adjusted R Square*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.443	.433	2.08602

a. Predictors: (Constant), sanksi, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber :Data yang diolah

Dari hasil pengujian koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,666. Dari nilai R yang didapat menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen karena nilai tersebut berada dalam kriteria nilai >0,50-0,75. Nilai *Adjusted R Square* pada tabel 4.8 adalah sebesar 0,433 yang menunjukkan bahwa 43,3% variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi perpajakan dapat menjelaskan variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sisanya sebesar 56,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.2 Uji F (*F-Test*)

Uji statistik F dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0,05\%$ dengan hasil ujinya sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	364.010	2	182.005	41.826	.000 ^a
Residual	456.907	105	4.351		
Total	820.917	107			

a. Predictors: (Constant), sanksi, kualitas

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	364.010	2	182.005	41.826	.000 ^a
Residual	456.907	105	4.351		
Total	820.917	107			

b. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji statistik F didapat nilai F sebesar 41,826 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a3} diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi perpajakan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mendukung hasil penelitian Arum & Zulaikha (2012) yang menunjukkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif & signifikan terhadap Kepatuhan WP OP.

5.3 Uji t (*t-Test*)

Hasil Uji Statistik t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.846	1.179		4.110	.000
Kualitas	.221	.053	.378	4.176	.000
Sanksi	.301	.074	.368	4.062	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data yang diolah

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) menunjukkan nilai t sebesar 4,176 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan H_{a1} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian Patmawati (2008) serta Arum dan Zulaikha (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Variabel Penerapan Sanksi Perpajakan (X_2) menunjukkan nilai t sebesar 4,062 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan H_{a2} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Muliari & Setiawan (2009) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,846 + 0,221 X_1 + 0,301 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X_2 = Penerapan Sanksi Perpajakan

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.10, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,221 untuk variabel kualitas pelayanan pajak. Oleh karena itu setiap kenaikan kualitas pelayanan pajak sebesar 1% akan menyebabkan peningkatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,221.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.10, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,301 untuk variabel penerapan sanksi perpajakan. Oleh karena itu, untuk setiap kenaikan penerapan sanksi perpajakan sebesar 1% akan menyebabkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,301.

V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

Simpulan

Simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.221, nilai t sebesar 4,176 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0.05. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Patmawati (2008) dan Arum & Zulaikha (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Penerapan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,301, nilai t sebesar 4,062 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Muliari & Setiawan (2009) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerapan sanksi yang tegas atas pelanggaran peraturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Keterbatasan

Hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penyebaran kuesioner tidak dapat menjangkau seluruh wilayah kerja yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi – Tangerang.
2. Nilai *Adjusted Rsquare* yang relatif kecil yaitu sebesar 43,3%

Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka terdapat saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak, penerapan sanksi perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi yaitu:

1. Memperluas penyebaran kuesioner ke seluruh wilayah kerja yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi – Tangerang
2. Penambahan variabel independen lainnya seperti pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi dan tingkat kompleksitas sistem pelaporan pajak.

VI. REFERENSI

- Arum, H.P., & Zulaikha (2012). *Diponegoro Journal of Accounting, Vol 1, No.1, Halaman 1-8*.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, A.N (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)". *Thesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.

- Junita, I & Widiastuti, R (2008). "Pendekatan *SERVQUAL* dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak". *Jurnal Studi Manajemen COMPETENCE*, Vol.2, No.1 hal 42-45.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- _____. No.80/PMK.03/2010 tentang Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____. KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Muliari, N. K., & Setiawan, E. P. (2009). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran WP pada Kepatuhan Pelaporan WPOP di Kantor KPP Pratama Denpasar Timur.
- Novitasari, F. F. (2007). Analisis Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan Edisi 2*. Jakarta: Granit.
- Patmawati, Y. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor KPP Pratama Bandung Cibeunying.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing* , Volume 49 hal 41-50.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, & Stephen, P. (2006). *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa: Benyamin Molan, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Sugiyono, D. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sumadi. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Majalah SINERGI Edisi Khusus on Marketing* , hal 59-72.

Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Wardana, I. G. K. W. (2011) . Analisis Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Zeithaml V.A. & Bitner M.J. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across*

<http://www.anggaran.depkeu.go.id/web-content-list.asp?ContentId=878>

<http://www.pajak.go.id/content/article/anti-galau-bayar-pajak>

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

<http://dewasastra.wordpress.com/2012/03/06/pajak/>