



**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS,
PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Esti Rizqiana Asfa I.
Wahyu Meiranto¹**

Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang. Semarang 50239. Phone: +622476486851

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the factors that affect to tax compliance, especially compliance of individual taxpayers. Factors that are expected to have an influence on an individual taxpayers compliance is tax penalties, service tax authorities, knowledge and understanding of tax, tax awareness.

The populations used in this study is the individual taxpayer that listed in KPP Semarang Barat. Sampling was done by convenience sampling technique. The number of samples was determined as many as 100 people from the number of individual taxpayers that listed in KPP Semarang Barat. Primary data collection method using questionnaire. Data analysis techniques performed by hypothesis testing using multiple linear regression method.

The results of this study indicate that tax penalties not significantly positive related to tax compliance. While service tax authorities, knowledge and understanding of tax, tax awareness are significantly positive related to tax compliance.

Keywords: Tax compliance, tax penalties, service tax authorities, knowledge and undersatanding of tax, tax awareness.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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 kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang berkaitan dalam perekonomian di Indonesia. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara yaitu digunakan untuk mendanai pembangunan nasional. Menurut Susherdianto (2014) penerimaan pajak menjadi perhatian utama yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan hal tersebut dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kualitas pelayanan dan pengawasan dalam penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan wajib pajak yang patuh yang mengartikan kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan perpajakan yang wajib dilaksanakan (Kiryanto,2000).

¹ Corresponding author

Realisasi penerimaan pajak menurut data badan pusat statistik mengalami peningkatan tiap tahun, untuk periode 2012 sendiri pada tahun 2012 penerimaan pajak sebesar Rp980,5 triliun atau 96,4 persen dari target. Pada tahun 2013 penerimaan pajak sebesar Rp1.072,1 triliun atau 93,4 persen dari target, dan pada tahun 2014 penerimaan pajak mencapai Rp1.143,3 triliun atau 91,7 persen dari target yang ditentukan pemerintah. Jatmiko (2006) mengungkapkan bahwa meskipun jumlah penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun tetapi masih terdapat faktor yang menghambat penerimaan pajak yaitu kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan sendiri menurut Muliari dan Setiawan (2011) adalah suatu kondisi seseorang mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa faktor lain selain kesadaran yang perlu diperhatikan dalam menilai kepatuhan wajib pajak. Seperti sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman atau pengetahuan mengenai perpajakan. Mardiasmo (2011) menjelaskan terdapat dua sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa denda, bunga, sanksi pidana berupa kurungan dan penjara. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Peran pelayanan fiskus penting kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar melakukan kewajiban membayar pajak (Fikriningrum, 2012). Faktor penentu lainnya dalam kepatuhan wajib pajak adalah pencerahan dan pemahaman pajak. Resmi (2009) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikannya dalam kewajiban membayar pajak, serta paham mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Jatmiko (2006) dengan menggunakan tiga variabel independen serupa dan satu variabel yang berbeda dari penelitian Jatmiko pada tahun 2006. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan. Penggunaan variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang digunakan berdasarkan pada penelitian Rahmawaty, Ningsih, Fadhlia (2011) karena pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan satu kesatuan yang penting dimana wajib pajak bukan hanya mengetahui peraturan perpajakan namun juga memahami benar peraturan yang berlaku. Subyek penelitian yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kota Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action merupakan teori yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1975). *Theory of Reasoned Action* adalah teori yang mendasari psikologi sosial, dalam teori ini menghubungkan antara minat berperilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*), dan norma subjektif (*subjective norm*) yang mempengaruhi perilaku (*behaviour*). Dalam teori ini sebuah perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif. Niat menentukan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tidak melakukan suatu perilaku.

Theory of Planned Behavior (TPB)

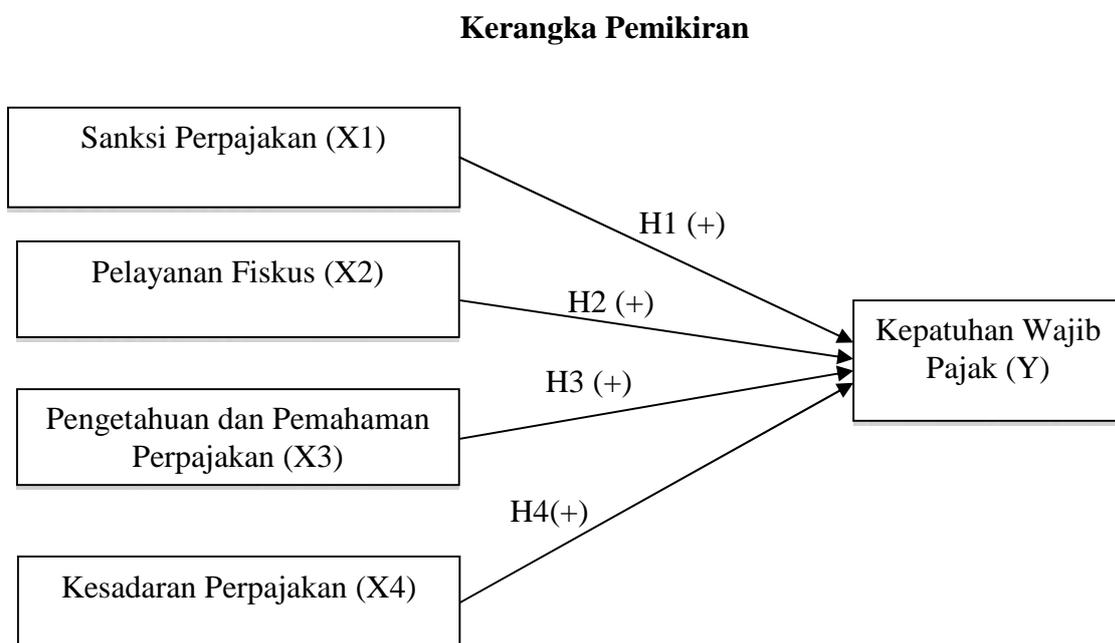
Ajzen (1991) dalam Bobek dan Richard (2003) menyatakan perilaku ditimbulkan karena adanya niat untuk berperilaku, munculnya niat untuk berperilaku menurut *Theory of Planned Behavior* ditentukan berdasar 3 faktor: (1) *Behavioral beliefs*, kepercayaan

mengenai kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku. Dengan kata lain, merupakan keyakinan dari individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). *Behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif. (2) *Normative beliefs*, kepercayaan mengenai harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Dengan kata lain, keyakinan mengenai harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *normative beliefs* merupakan dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri individu atau seseorang yang dapat mempengaruhi perilakunya. *Normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*). (3) *Control beliefs*, keyakinan mengenai keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Hal yang mungkin menghambat perilaku yang ditampilkan dapat berasal dari pribadi individu maupun dari eksternal individu seperti lingkungan. *Control beliefs* menghasilkan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Perilaku yang dipilih wajib pajak merupakan kontrol keperilakuan yang nyata, dimana terdapat niat untuk mewujudkan suatu perilaku terkait kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain ketika kesempatan itu muncul, maka seorang akan mewujudkan niatnya tersebut baik niat positif atau niat sebaliknya. Namun, perilaku yang dipilih dapat bertentangan dengan niat dari diri seseorang dikarenakan kondisi di lapangan tidak memungkinkan untuk menunjukkan perilaku yang sudah diniatkan dan hal ini dapat mempengaruhi kontrol keperilakuan individu tersebut. Kontrol keperilakuan yang berbeda dari niat awal akan menghasilkan perilaku yang berbeda pula.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini akan diuraikan dan digambarkan dalam kerangka pemikiran berikut ini. Penelitian ini menguji pengaruh CSR terhadap kinerja dan biaya karyawan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel dependen penelitian ini adalah sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan.

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa variable sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA), individu melakukan suatu perilaku tidak lepas dari dampak yang akan diterima setelah perilaku dilakukan. Terdapat konsekuensi positif atau negatif yang akan diperoleh individu tersebut. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya sanksi pajak yang berlaku akan mempengaruhi niat wajib pajak untuk melakukan tindakan patuh pajak, dengan melakukan perilaku patuh terhadap pajak maka wajib pajak akan memperoleh dampak positif yaitu tidak dikenakan sanksi atas perbuatannya. Sehingga sanksi merupakan salah satu alasan mengapa seseorang patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) Sanksi merupakan salah satu faktor yang dapat mengontrol untuk tidak terjadinya perilaku yang menyimpang, karena terkait dengan *control beliefs* yang menghasilkan *perceived behavioral control* dimana jika wajib pajak tidak patuh maka akan memperoleh sanksi dan sanksi tersebut tidak berada di bawah kendali wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan (Mardiasmo, 2011).

H1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berkaitan dengan norma subjektif dimana terdapat keyakinan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat perilaku. Motivasi atau dorongan yang berasal dari luar diri seseorang atau individu lain dapat mempengaruhi perilaku orang tersebut termasuk wajib pajak. Pelayanan sendiri merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Terdapat hubungan yang terkait antara kualitas pelayanan fiskus yang diberikan aparat pajak terhadap perilaku yang ditunjukkan wajib pajak. Pelayanan yang baik dari aparat pajak tentunya akan memberikan pengaruh dan motivasi positif bagi wajib pajak untuk berperilaku patuh.

H2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) pengetahuan dan pemahaman menjadi alasan wajib pajak untuk patuh akan aturan perpajakan, dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik akan menimbulkan sikap dalam berperilaku karena memahami dampak dari tindakan yang dilakukan. Resmi (2009) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikannya dalam kewajiban membayar pajak, serta paham mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT.

H3. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) kesadaran untuk patuh terhadap pajak merupakan perilaku yang berdampak positif. Wajib pajak yakin akan hasil dari perilaku tersebut memiliki dampak positif. Hal ini tidak terlepas kaitannya dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana terdapat kontrol keperilakuan (*control beliefs*) yang berhubungan pada kehendak (*intention*) individu, apabila wajib pajak memiliki kontrol keperilakuan yang tinggi akan kesadaran membayar pajak maka kehendak untuk melakukan perilaku patuh pajak pun akan tinggi. Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi seseorang mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011).

H4. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel Dependen

Variabel dependen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan yang berdasarkan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia mulai dari memperoleh NPWP, mengisi SPT Tahunan dengan benar, lengkap, jelas dan tepat waktu (Susherdianto, 2014). Kepatuhan wajib pajak merupakan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku dengan penuh sukarela. Variabel ini diukur dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert. Pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini mengacu pada penelitian Masruroh (2013). Responden mengisi pertanyaan dalam skala likert dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 untuk sangat tidak setuju (STS), skala 2 untuk tidak setuju (TS), skala 3 untuk netral (N), skala 4 untuk setuju (S), skala 5 untuk sangat setuju (SS).

Variabel Independen

Variabel dependen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak yang akan akan dijabarkan pada sub bab dibawah ini.

1. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku. Sanksi perpajakan meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Semakin tinggi sanksi yang berlaku, maka wajib pajak diharapkan akan semakin peduli terhadap kewajiban perpajakannya. Pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini mengacu pada penelitian Jatmiko (2006) dan Masruroh (2013). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS).

2. Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan kualitas dari cara aparat pajak melayani wajib pajak, dengan pelayanan yang diberikan secara maksimal akan berkaitan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari aparat pajak. Selain itu, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kepatuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap

dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini mengacu pada penelitian Jatmiko (2006) dan Masruroh (2013). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS).

3. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan diukur dengan menggunakan indikator berikut kepemilikan NPWP, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan tarif pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan melalui sosialisasi dari kantor pelayanan pajak ataupun pelatihan perpajakan (Hardiningsih, 2011). Pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini mengacu pada penelitian Rahmawaty, dkk (2011). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS).

4. Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan dan menaati peraturan tersebut dengan penuh kesadaran dan sukarela. Irianto (2005) dalam Rahmawaty, dkk (2011) terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak yaitu kesadaran bahwa pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, terakhir yaitu kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini mengacu pada penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS).

Penentuan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat dan masih tergolong wajib pajak efektif. Berdasarkan data dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I hingga tahun 2015 tercatat ada 47.822 WPOP usahawan yang terdaftar di Semarang, dimana 33.038 merupakan WPOP usahawan yang efektif. Sedangkan, untuk wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat tercatat 7.444 WPOP usahawan yang efektif. Tidak semua wajib pajak orang pribadi tersebut menjadi obyek dalam penelitian ini karena jumlahnya yang sangat besar dan untuk efisiensi waktu serta biaya, oleh karena itu dilakukan pengambilan sampel. Peneliti mengambil sampel berdasarkan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan tercatat di KPP Pratama Semarang Barat dimana tempat usaha dapat diakses dan bersedia mengisi kuesioner. Penentuan jumlah sampel penelitian berdasarkan pada rumus *slovin* yang dinyatakan oleh Rao (1996) dalam Jatmiko (2006):

$$n = \frac{N}{1 + N(moe)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

Moe : *margin of error maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan kuisioner yang diisi oleh responden (Sekaran, 2006). Pengertian data primer yang dikemukakan oleh Cooper dan Emory (1996) dalam Jatmiko (2006) yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah diisi langsung dari para responden terpilih, responden tersebut yaitu wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Semarang Barat.

Metode Analisis

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan persamaan regresi :

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2 + 3X_3 + 4X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan wajib pajak

a : Konstanta

1, 2, 3, 4 : Koefisien regresi

X₁ : Sanksi perpajakan

X₂ : Pelayanan fiskus

X₃ : Pengetahuan dan pemahaman perpajakan

X₄ : Kesadaran perpajakan

e : Error (kesalahan pengganggu)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Sampel Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan di wilayah Semarang yang tercatat di Kantor Pelayanan Pratama Semarang Barat. Wilayah ini meliputi Kecamatan Semarang Barat, Ngaliyan, Tugu, Gunung Pati, Mijen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode convenience sampling untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan target penelitian. Hasil akhir menunjukkan jumlah kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 94 kuesioner. Rincian distribusi kuesioner dijelaskan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang tidak lengkap	(6)
Kuesioner yang dianalisis	94
Respon rate	94%

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data berdasarkan atas kecenderungan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan disajikan hasil jawaban responden dalam bentuk deskriptif berikut ini. Analisis ini mendeskripsikan data penelitian dengan melihat nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum dan nilai minimum data penelitian. Statistik deskriptif seluruh variabel – variabel penelitian disajikan pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanksi Perpajakan	94	8,0	25,0	18,553	3,3299
Pelayanan Fiskus	94	7,0	25,0	18,564	3,3201
Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	94	13,0	30,0	22,926	3,5172
Kesadaran Perpajakan	94	11,0	30,0	23,915	3,7750
Kepatuhan Wajib Pajak	94	11,0	35,0	28,691	4,5885
Valid N (listwise)	94				

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini terdiri atas uji reliabilitas, uji validitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Dari seluruh uji asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Dapat disimpulkan bahwa setiap variabel independen penelitian ini adalah reliabel.
2. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel, dengan nilai *r* tabel sebesar 0,2028. Dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan sebagai item yang valid, karena diperoleh bahwa indikator variabel yang digunakan memiliki nilai *Corelated Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0,2028.
3. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik histogram dan P-P plot serta uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov Test (K-S). Hasil uji normalitas dengan grafik histogram dan grafik P-P Plot menunjukkan pola distribusi yang normal karena titik-titik menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan model penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dengan uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan variabel pengganggu/residual memiliki *asyimp-Sig* (2-tailed) 0,741 pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.
4. Hasil uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai variabel independen pada kolom *tolerance* yang berada pada angka < 1 dan nilai pada kolom VIF yang masih berada pada angka < 10. Dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau multikolinieritas.

5. Hasil uji heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot dan uji glejser. Pada grafik scatterplot menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model penelitian ini. Selanjutnya uji glejser menunjukkan tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi nilai absolut residual. Hal ini menunjukkan bahwa pada model penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan dengan persamaan uji regresi linier berganda diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Statistik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,595	2,114		,755	,453		
1 X1	,115	,104	,083	1,108	,271	,658	1,519
X2	,354	,112	,256	3,160	,002	,567	1,764
X3	,272	,109	,209	2,502	,014	,534	1,872
X4	,508	,115	,418	4,423	,000	,416	2,403

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Keterangan:

X1 : Sanksi Perpajakan

X2 : Pelayanan Fiskus

X3 : Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

X4 : Kesadaran Perpajakan

Hipotesis 1

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sanksi perpajakan (X1) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,115. Nilai t untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 1,108 dan signifikansi sebesar 0,271. Oleh karena signifikansi sebesar $0,271 > 0,05$ maka diperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin besar dan tinggi tingkat sanksi perpajakan, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat sanksi perpajakan, sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan fiskus (X2) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,354. Nilai t untuk variabel pelayanan fiskus sebesar 3,160 dan

signifikansi sebesar 0,002. Oleh karena signifikansi $0,002 < 0,05$ maka diperoleh hasil bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar dan tinggi tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan (X3) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,272. Nilai t untuk pengetahuan dan pemahaman perpajakan sebesar 2,502 dan signifikansi 0,014. Oleh karena signifikansi $0,014 < 0,05$ maka diperoleh hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar dan tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 4

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan (X4) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,508. Nilai t untuk kesadaran perpajakan sebesar 4,423 dan signifikansi 0,000. Oleh karena signifikansi $0,000 < 0,05$ maka diperoleh hasil kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar dan tinggi tingkat kesadaran perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan tercatat di KPP Pratama Semarang Barat.

Berdasarkan analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini. Kesimpulan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Variabel kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Kemampuan dalam uji analisis regresi ini menjelaskan bahwa variabilitas kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 65,4% yang dijelaskan oleh variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan. Sedangkan 34,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lainnya di luar model penelitian ini.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kelemahan antara lain sebagai berikut:

1. Tidak semua responden bersedia mengisi kuesioner dengan sesuai, terdapat beberapa kuesioner yang tidak diisi dengan baik.
2. Keterbatasan dalam mengontrol subyek yang diteliti yang dapat memungkinkan timbul perbedaan pemahaman dari pernyataan kuesioner.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel serupa untuk melihat konsistensi dari hasil penelitian ini. Bahkan juga dapat menambahkan variabel-variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel dan responden penelitian serta memperluas cakupan wilayah responden serta jenis wajib pajak atau jenis pajaknya. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik *sampling* yang berbeda.
3. Peneliti selanjutnya dapat memberikan pemahaman kepada responden sebelum mengisi kuesioner tentang penelitian agar dapat meyakinkan responden bahwa tidak semua penelitian mengenai perpajakan itu buruk.
4. Aparat pajak harus lebih memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait hak dan kewajiban wajib pajak, meningkatkan upaya-upaya yang telah dilakukan seperti sosialisasi dan menjaga rutinitas sosialisasi tersebut. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat khususnya wajib pajak menyadari akan pentingnya membayar pajak baik manfaat dan kerugian yang akan diperoleh jika wajib pajak patuh maupun tidak patuh pajak.

REFERENSI

- Afiah, Nunuy Nur. 2009. *Peran Kewirausahaan Dalam Memperkuat UKM Indonesia Menghadapi Krisis Finansial Global*. Working Paper in Accounting and Finance Jurusan Akuntansi. Universitas Padjajaran.
- Albari, 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13 No. 1, Hal. 1-13
- Ajzen, I., 1991, *The Theory of Planned Behavior*, Organizational Behavior and Human Decision Processes, pp. 179-211.
- Bobek, D dan Richard C. Hatfield. 2003. *An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance*. Behavioral Researching Accounting.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Kencana, Jakarta.
- Emalia, Riyatik. 2013. Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Empiris pada Pegawai Negeri Yang Ada di Lingkup Universitas). Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ).
- Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. "Diponegoro Journal of Accounting", Vol. 1 No. 2, h. 1-15.



- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*. Vol. 3, No. 1, November 2011, h. 126-142.
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: Graha Ilmu.
- 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)". *Tesis*, Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. "EKOBIS", Vol. 1 No. 1, h. 41-52.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 2, Nomor 4.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *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 Universitas Udayana*. Vol. 6 No. 1
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hasanudin Makassar.
- Rahmawaty, E.S. Ningsih, dan W. Fadhli. 2011. *Faktoe-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha Warung Kopi di Kota Banda Aceh)*. *Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi* Vol. 4 No. 2 Hal. 202-215.
- Rajif, Mohamad. 2012. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan, Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rustiyarningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. ISSN 0854-1981.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurusan Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 2 No. 2.
- Susherdianto, Rommy. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kudus)*. Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Tiraada, T.A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. "Jurnal EMBA", Vol. 1, No. 3, h. 999-1008.



- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen III Pasal 23. www.google.com. Diakses pada 6 Mei 2016.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. www.ortax.org. Diakses pada 6 Mei 2016.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* Tahun 2013.