

## **PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)**

**Riano Roy Purnaditya, Abdul Rohman<sup>1</sup>**

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

### **ABSTRACT**

*This study as a purpose to analyze the influence of the understanding of taxpayers, quality of service, and tax penalties on tax compliance. Attribution theory explains that the internal effect caused by an individual's personal conduct which is the understanding of taxpayers on tax compliance, while external influences are thought to result from an outside party that is in terms of quality of service tax authorities and tax penalties provided by the government. Based on social learning theory proposed by Albert Bandura (1977), this theory should conduct direct observation and experience to participate in terms of tax compliance.*

*Respondents in this study is an individual taxpayer who carries on business in Semarang Candisari STO. The analysis technique used is the technique of multiple regression analysis with the data obtained using quantitative methods are surveys using a questionnaire to the media which is convenience sampling technique. Total number of questionnaires were analyzed by 114 questionnaires.*

*This study shows that the understanding of tax, service quality and the tax authorities, and the sanctions applicable taxes and significant positive effect on tax compliance.*

**Keywords :** *Compliance taxpayer, quality of service, tax penalties, tax compliance*

### **PENDAHULUAN**

Dalam pemerintahan, Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sektor pajak.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan, membayar pajak bukanlah hanya kewajiban, tetapi

---

<sup>1</sup> *Corresponding author*

---

juga merupakan hak bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam terhadap pembiayaan negara dan pembangunan.

Pembangunan infrastruktur di Indonesia saat ini semakin maju sehingga pajak menjadi indikator yang terpenting dalam menyumbang pendapatan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia. Oleh karena itu, sektor pajak dalam pemerintah Indonesia menjadi hal yang terpenting dalam pendapatan negara. Hal ini diwujudkan dengan semakin meningkatnya target penerimaan pendapatan dari sektor pajak oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak.

Pajak penghasilan memegang peranan penting dalam penerimaan pajak dalam negeri. Fakta ini tentu saja bertentangan dengan sistem pajak yang dianut oleh Negara Indonesia karena *self assessment system* membutuhkan kesadaran wajib pajak untuk patuh membayar pajak, sementara tingkat kepatuhan pajak warga Negara Indonesia tergolong masih rendah.

Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) mencatat bahwa rasio nilai pajak Indonesia dinyatakan masih rendah, terutama jika dibandingkan dengan negara lain dalam satu kawasan, karena ditentukan adanya dalam struktur perekonomian. Dipandang dari struktur ekonomi, Indonesia dibantu sektor pertanian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sangat penting dan strategis karena kekuatan dan peranannya dalam perkembangan perekonomian Indonesia yang dinilai cukup dominan.

Sistem *self assessment* yang diterapkan di Indonesia, memiliki peranan penting dalam memenuhi kewajiban wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki NPWP juga diharapkan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku umum.

Industri yang termasuk UMKM mulai berkembang di Indonesia memiliki peranan penting dalam pengembangan ekonomi negara dan daerah (Departemen Perdagangan, 2008). Pertama, sektor industri kreatif memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan terhadap peningkatan lapangan pekerjaan, peningkatan ekspor, dan sumbangan terhadap PDB. Kedua, menciptakan iklim bisnis positif terhadap sektor yang lain. Ketiga, membangun citra dan identitas bangsa dalam nilai budaya. Keempat, berbasis kepada sumber daya yang meningkatkan ilmu pengetahuan dan kreatifitas. Kelima, menciptakan inovasi dalam keunggulan kompetitif suatu bangsa. Keenam, memberikan dampak sosial yang positif dalam peningkatan kualitas hidup dan toleransi sosial.

Dalam pelaksanaan *self assessment system*, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. WP OP yang melakukan kegiatan usaha akan mempunyai pengalaman langsung dalam menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajaknya serta berinteraksi dengan aparat pajak dibandingkan dengan WP OP pegawai atau karyawan. Penggolongan UMKM sendiri dilihat dari omzet yang didapat dalam satu tahun. Menurut Undang – Undang Pajak Penghasilan tahun 2008 (UU PPh) dan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa usaha Mikro adalah usaha dengan aset maksimal Rp 50 juta dengan omzet per tahun mencapai Rp 300 juta. Untuk usaha Kecil adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 50 juta – Rp 500 juta dengan omzet per tahunnya berkisar antara Rp 300 juta – Rp 2,5 miliar. Untuk usaha Menengah adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 500 juta – Rp 10 miliar dengan omzet per tahun berkisar antara Rp 2,5 miliar – Rp 50 miliar.

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Teori Atribusi**

Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan

secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi.

Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi tiga faktor berikut :

1. Kekhususan

Kekhususan mengacu pada perilaku seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka bisa disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka bisa disebabkan secara eksternal.

2. Konsensus

Konsensus mengacu pada semua individu yang menghadapi suatu kondisi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada individu yang selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya jika semakin tidak konsisten maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Teori ini secara relevan menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi atau pemikiran seseorang untuk membuat penilaian mengenai individu lain dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal individu lain tersebut (Jatmiko, 2006).

### **Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar bahwa lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi :

1. Proses perhatian, yaitu proses individu yang mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
2. Proses penahanan, proses individu mengingat suatu tindakan model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
3. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
4. Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa Wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

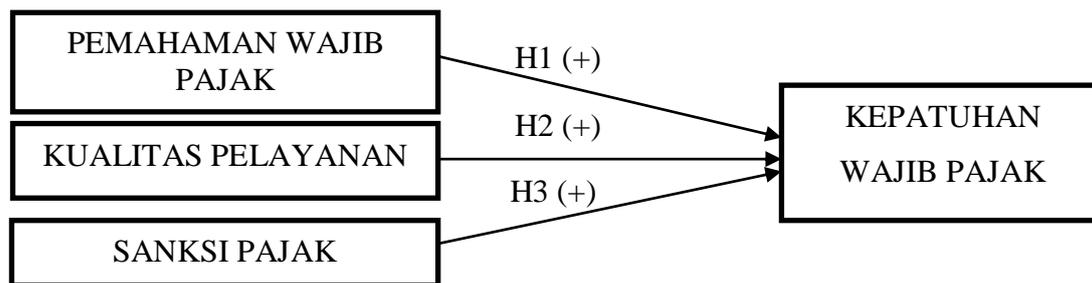
Pelaku wajib pajak jika memiliki pemahaman wajib pajak yang baik akan berperilaku taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, pihak aparat pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tepat kepada wajib pajak, dan adanya pemberian hukuman maupun sanksi pajak yang tegas oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa pihak internal maupun pihak-pihak eksternal berperan aktif dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Perilaku-perilaku yang termasuk dalam internal yaitu keinginan dan kemauan untuk berpikir maju, sehingga individu-individu jelas akan melaksanakan kepatuhan wajib dan juga akan mendapatkan manfaat ataupun timbal balik dimasa

yang akan datang. Pihak eksternal juga mampu memberi contoh, atau mendorong atau memberi dukungan terhadap pihak internal sehingga mewujudkan satu tujuan yang sama dalam hal kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial, individu belajar untuk melakukan sesuatu sesuai apa yang telah dilihat atau dirasakan. Seperti halnya mencontoh individu lain untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya. Berkaitan dengan teori atribusi, pihak eksternal menjadi sebuah contoh untuk pihak internal dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yang patuh. Berdasarkan penjelasan di atas, maka disusun kerangka penelitian sebagai berikut:

**GAMBAR 1**  
**Kerangka Penelitian**



### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Masyarakat yang paham tentang perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak adanya kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan dan tidak terdapat paksaan. Namun, pemahaman terhadap perpajakan seringkali diartikan salah oleh masyarakat, karena masyarakat merasa terbebani dengan adanya pengeluaran tambahan dalam hal membayar pajak.

Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui proses sebuah model pada individu wajib pajak tentang seberapa paham atas peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila wajib pajak telah memenuhi dalam peraturan perpajakan maka wajib pajak mempunyai kewajiban dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Penggunaan kewajiban perpajakan harus sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat mempunyai pemahaman yang baik dan benar mengenai peraturan perpajakan. Hardiningsih (2011) mengatakan bahwa wajib pajak yang cenderung tidak patuh adalah wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan. Jika terdapat hasil yang tinggi pada kepatuhan wajib pajak, berarti terdapat hasil yang tinggi pada tingkat pemahaman wajib pajak. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui

pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Arum (2012) dan Fuadi (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui proses pengalaman dan pengamatan dalam pemberian sanksi pajak oleh aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi dianggap perlu agar peraturan dan perundang-undangan tidak dilanggar (Arum, 2012). Jika kewajiban pajak tidak mematuhi maupun menaati, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Oleh karena itu sanksi pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Dalam kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Simon James *et al* (2002), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pertama*, pemahaman wajib pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan yaitu proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. (Resmi, 2009 dalam Nugroho, 2012). *Kedua*, kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (1988) dalam Tjiptono (2005), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Ketiga, sanksi pajak, sanksi pajak yaitu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi, sehingga sanksi perpajakan sebagai alat pencegah wajib pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka semakin tinggi pula kerugian bagi wajib pajak. Pengukuran variabel sanksi perpajakan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert.

### Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah yang terletak di kota Semarang. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pemilik usaha yang mempunyai NPWP dan masih membuka usahanya di kota Semarang khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Dasar pemilihan sampel ini menggunakan metode Convenience sampling. Convenience sampling adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subyek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002). Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari, karena mereka memiliki informasi yang lengkap dan menyeluruh untuk mengelola usaha mereka yang berada di wilayah mereka sendiri. Menurut data dari KPP tahun 2014 terdapat SPT yang diterima hingga bulan april mempunyai populasi sebesar 2.694 WP yang memiliki Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Maka dari jumlah populasi tersebut dalam penentuan sampel dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996) :

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{moe})^2}$$
$$n = \frac{2694}{1 + 2694(10\%)^2}$$

$$n = 96,42 \sim 96$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = populasi

moe = margin of error maximum, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (10%)

Richardson (2005) menyimpulkan bahwa response rate 60% atau lebih dapat diterima untuk penelitian bagi pelajar. Berdasarkan dari tingkat response rate tersebut, maka kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 130. Jumlah kuesioner yang kembali dalam penelitian ini sebanyak 120 kuesioner atau menghasilkan response rate 92%. Enam dari 120 kuesioner tidak bisa digunakan karena belum lengkap diisi oleh responden. Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada sebanyak 114 kuesioner. Jumlah sampel ini melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat dari Hair et al (1998) yaitu 15 sampai 20 kali dari variabel yang digunakan. Dalam penelitian in terdapat 4 variabel, maka  $4 \times 20 = 80$ .

### Metode Analisis

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pgaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Alat uji ini digunakan untuk H1, H2, dan H3. Signifikan pada level 0,05 dan 0,01 (two-tailed), artinya hipotesis ditolak apabila koefisiennya 0,05 atau lebih dan diterima apabila koefisiennya kurang dari 0,05. Berikut model regresi dalam penelitian ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = kepatuhan wajib pajak
- $\alpha$  = konstanta
- $\beta_1$  = variabel pemahaman wajib pajak
- $\beta_2$  = variabel kualitas pelayanan
- $\beta_3$  = variabel sanksi pajak
- e = error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil sampel WP OP yang melakukan kegiatan usaha di wilayah KPP Semarang Candisari. Sebanyak 130 kuesioner disebarkan pada pelaku usaha yang telah terdaftar di KPP Semarang Candisari. Hasil akhir menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 114 kuesioner. Perbandingan jumlah kuesioner yang kembali dengan kuesioner yang disebarkan menunjukkan bahwa tingkat pengembalian atau response rate dari penelitian ini sebesar 92%. Seleksi sampel penelitian dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Seleksi Sampel Penelitian**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	130
Kuesioner yang kembali	120
Kuesioner yang tidak lengkap	(6)
Kuesioner yang dianalisis	114
Respon rate	92%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

### Analisis Data

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi dari data masing-masing variabel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui tanggapan setiap responden atas item – item pertanyaan yang diajukan untuk setiap variabel dapat ditentukan dengan mencari nilai rata – rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut (Tabel 2) :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

**Tabel 2**  
**Kategori Rata – Rata Variabel**

Interval	Kategori			
	Pemahaman Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Sanksi pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
1,00 < a ≤ 1,80	Sangat Tidak Paham	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1,80 < a ≤ 2,60	Tidak Paham	Tidak Baik	Tidak Setuju	Tidak Setuju
2,60 < a ≤ 3,40	Cukup Paham	Netral	Netral	Netral
3,40 < a ≤ 4,20	Paham	Baik	Setuju	Setuju
4,20 < a ≤ 5,00	Sangat Paham	Sangat Baik	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil statistik deskriptif kepatuhan wajib pajak (Tabel 3) dapat dilihat bahwa rata – rata penilaian responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak sedangkan hanya satu indikator menjawab dengan sangat setuju. Indikator tersebut memiliki tingkat rata – rata yang cukup tinggi yaitu sebesar 4,32 karena disebabkan oleh para wajib pajak sangat setuju apabila melaporkan omzet/pendapatan/penjualan ke kantor pajak. Sehingga dapat mengesampingkan adanya tindak kejahatan berupa korupsi maupun penyelewengan pendapatan. Hampir seluruh responden melakukan tindakan yang benar dan tepat dalam kepatuhan wajib pajak, mereka patuh dan taat mengenai kewajiban dalam membayar pajak.

**Tabel 3**  
**Uji Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Indikator	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Kategori
Y1	4	5	4,32	Sangat Setuju
Y2	2	5	3,95	Setuju
Y3	2	5	3,85	Setuju
Y4	2	5	3,80	Setuju
Y5	1	5	3,88	Setuju
Y6	3	5	3,98	Setuju
Y7	2	5	3,89	Setuju
Y8	2	5	3,81	Setuju
Y9	2	5	3,67	Setuju

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Dalam hal ini untuk mengetahui kategori kepatuhan wajib pajak, menggunakan rumus berikut ini :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{2} = 2$$

Kategori tingkat kepatuhan wajib pajak ditentukan sebagai berikut :

- 1) Jika rata – rata jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak < 2 , maka dikategorikan tidak patuh.
- 2) Jika rata – rata jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak > 2, maka dikategorikan patuh.

$$\text{Mean Y} = \frac{4,32 + 3,95 + 3,85 + 3,80 + 3,88 + 3,98 + 3,89 + 3,81 + 3,87}{9} = 3,93$$

Berdasarkan hasil tersebut, bahwa total rata – rata dari indikator pertanyaan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 3,93 > 2 sehingga responden dalam penelitian ini dikategorikan patuh.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Tabel 4 menunjukkan hasil regresi dari model penelitian. Variabel *pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap pertumbuhan laba ke depan. Hasil

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Dependen Variabel (Y)	β	Sig.
X1	0,245	0,013
X2	0,244	0,026
X3	0,202	0,017

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4 adalah menunjukkan bahwa X1, X2, dan X3 signifikansi pada 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh variabel pemahaman wajib pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), dan sanksi pajak (X3) dengan persamaan matematis :

$$Y = 1,247 + 0,245X1 + 0,244X2 + 0,202X3$$

Jadi, apabila setiap peningkatan pemahaman wajib pajak (X1) dalam satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,245 per tahun. Kemudian setiap peningkatan kualitas pelayanan dalam satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,244 per tahun. Sedangkan peningkatan sanksi pajak dalam satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,202 per tahun.

### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil pengujian statistik t bahwa pemahaman wajib pajak (X1) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,245. Tingkat signifikansi pada hasil uji regresi sebesar 0,013, sehingga dapat dijelaskan bahwa hasil signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa *pemahaman wajib pajak* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *kepatuhan wajib pajak*, dapat dikatakan hipotesis pertama (*H1*) dalam penelitian ini diterima.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil pengujian statistik t bahwa *kualitas pelayanan* (X2) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,244. Tingkat signifikansi pada hasil uji regresi sebesar 0,026, sehingga dapat dijelaskan bahwa hasil signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *kepatuhan wajib pajak*, dapat dikatakan hipotesis kedua (*H2*) dalam penelitian ini diterima.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil pengujian statistik t bahwa *sanksi pajak* (X3) memiliki koefisien regresi dengan arah positif 0,202. Tingkat signifikansi pada hasil uji regresi sebesar 0,017, sehingga dapat dijelaskan bahwa hasil signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa *sanksi pajak* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *kepatuhan wajib pajak*, dapat dikatakan hipotesis kedua (*H3*) dalam penelitian ini diterima.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang melakukan ketepatan usaha di KPP Pratama Semarang Candisari. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut menggunakan analisis regresi untuk pengujian hipotesis. Dengan sampel yang digunakan sebanyak 114 responden. Berdasarkan analisis dan penjelasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel pemahaman wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak aparat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

## REFERENSI

- Bandura, Albert. 1977. *Social Learning Theory*. Prentice-Hall, Inc., New Jersey
- Arum, H. P. 2012. *pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas*. Skripsi.
- Departemen Perdagangan Republik Indonesia. 2008. *Pengembangan Ekonomi Kreatif Indonesia 2025*. Jakarta: Departemen Republik Indonesia
- Fuadi, Ahmad. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review, Vol 1. No 1. 2013*.
- Hair, Joseph F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hardiningsih. 2011. *faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak*. *dinamika keuangan*, 126-142.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley.
- Jatmiko, A. N. 2006. *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan kepatuhan wajib pajak*. Tesis, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Kirchler, Erich. 2012. "Tax compliance of small business owners", *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, Vol. 18 Iss 3 pp. 330 - 351.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. PT Andi. Yogyakarta
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Nugroho, Rahman Adi & Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening*. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-11*
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Parasuraman, et al. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. Number 1, p. 12-40.
- Pemerintah RI. 2007. "Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan". Pemerintah RI, Jakarta.
- Rao, P. 1996. "Measuring Consumer Perceptions through Factor Analysis". Dalam *The Asian Manager* (hal. Ferbruary-March).
- Resmi, Siti. 2008. "Perpajakan Teori dan Kasus". Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Richardson, J. T. 2005. Instruments for obtaining student feedback: a review of the literature. *Assessment & Evaluation in High Educaation 30, No 4 , 387-415*.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.



- Santoso, Wahyu. 2008. *Analisis Resiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak - penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia, Jurnal Keuangan Publik Vol. 05 No. 1.*
- Simon James *et al.* 2002. *Journal of Finance and Management in Public Services*. Volume 2 Number 2
- Supadmi, N. L. 2009. *meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. akuntansi dan bisnis .*
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wenzel, M. 2002. *the social side of sanctions: personal and social norms as moderators of deterrence. law and human behavior , 547-567.*
- Widayati dan Nurlis. 2010. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WAjib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)”*. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.