

**KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
ANCAMAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI



Oleh :

AGUS AHMAD FATHONI

NIM : 12520020

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2016**

**KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN
ANCAMAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

AGUS AHMAD FATHONI

NIM : 12520020

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN ANCAMAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Oleh :

AGUS AHMAD FATHONI

NIM : 12520020

Telah disetujui tanggal 10 Juni 2016

Dosen Pembimbing



Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak, CA

NIP. 19720322 200801 2 005

LEMBAR PENGESAHAN

KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN ANCAMAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Oleh :

AGUS AHMAD FATHONI

NIM : 12520020

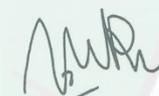
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 27 Juni 2016

Susunan Dewan Penguji :

Tanda Tangan

1. Ketua

Nawirah, SE., MSA., Ak., CA

: ()

2. Penguji Utama

Zuraidah, SE., MSA

NIP 19761210 200912 2 001

: ()

3. Dosen Pembimbing/Sekretaris

Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA

: ()

Disahkan Oleh :
Ketua Jurusan,



Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak, CA

NIP 19720322 200801 2 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Ahmad Fathoni
NIM : 12520020
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memnuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universtias Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN ANCAMAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)

adalah hasil karya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**kalim**” dari pihak lain, bukan menadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dana tau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya biat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

Malang, 29 Juni 2016
Hormat saya



Agus Ahmad Fathoni
NIM : 12520020

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, Karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Ancaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri”.

Adapun skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pada kesempatan ini, dengan rendah hati peneulis ingin menyampaikan ucapan termikasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua, Ayah Mashari dan Ibu Ulfiat, atas cinta dan kasih sayang serta do'a, nasehat dan dukungan yang tak pernah putus. Kakakku tersayang, Mohammad Nurrohman Jauhari, yang telah membimbing dalam menyelesaikan skripsi. Dan Kekasihku Irma Dwiyanti yang telah memberikan semangat, doa dan dukungannya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo MSc, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. Salim Al-Idrus, MM., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

5. Ibu Hj. Meldona, SE., MM, Ak., CA selaku Dosen Wali Akademik
6. Ibu Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA hapsari selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu dengan sangat sabar untuk penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang serta seluruh staf yang selalu sabar melayani urusan administrasi selama proses penelitian.
8. Sahabat-Sahabat mahasiswa Akuntansi angkatan 2012 Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas motivasi, do'a, semangat dan kebersamaannya selama di tempat penulis bertukar ide, gagasan serta berbagi cerita.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri yang telah memberikan ijin penelitian.
10. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang berkenan menjadi responden dalam penelitian ini dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih banyak dan mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan. Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi teknis maupun penulisan. Haarapan penulis, semoga skripsi ini membawa manfaat baik bagi para pembaca maupun bagi pengembangan ilmu dan informas

Malang, 29 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	12
2.2.1 Pengertian Pajak	12
2.2.2 Fungsi Pajak.....	13
2.2.3 Jenis Pajak.....	14
2.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak	16
2.2.5 Subyek dan Obyek Pajak	19
2.2.5.1 Subyek Pajak	19
2.2.5.2 Obyek Pajak	21
2.2.6 Wajib Pajak Orang Pribadi	21
2.2.7 Kewajiban Wajib Pajak	22

2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2.9 Kesadaran Wajib pajak	26
2.2.10 Pelayanan Fiskus.....	27
2.2.11 Sanksi Pajak	30
2.2.12 Kajiab dalam Prespektif Islam.....	32
2.3 Kerangka Berfikir	40
2.4 Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5 Data dan Jenis Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.7.1 Variabel Independen.....	45
3.7.2 Variabel Dependen	46
3.8 Metode dan Analisis Data.....	47
3.8.1 Persiapan Data	47
3.8.2 Statistisk Deskriptif.....	48
3.8.3 Uji Validitas dan Reliabelitas	49
3.8.3.1 Uji Validitas	49
3.8.3.1 Uji Reliabelitas	49
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.4.1 Uji Normalitas Data.....	50
3.8.4.2 Uji Multikolininitas	50
3.8.4.3 Uji Heteroskedestitas.....	50
3.8.5 Uji Hipotesis	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Responden	53

4.1.2 Penentuan Range	58
4.2 Analisis Data.....	59
4.2.1 Persiapan Data	59
4.2.2 Statistisik Deskriptif.....	59
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabelitias	66
4.2.5 Uji Regresi Berganda.....	70
4.2.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R)	70
4.2.5.2 Uji Parameter Simultan (Uji F)	71
4.2.5.3 Uji Parameter Parsial (Uji t).....	72
4.2.5.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	73
4.2.6 Uji Hipotesis	75
4.2.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.2.6.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib pajak	76
4.2.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Keptuhan Wajib Pajak.....	77
4.3 Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kediri	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Presentase Usia Responden.....	53
Tabel 4.2 Presentase Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3 Presentase Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.4 Presentase Pengalaman Kerja Responden.....	55
Tabel 4.5 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.6 Presentase Pengisian SPT Responden	56
Tabel 4.7 Presentase Pendidikan Pajak Responden	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak	63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.15 <i>Model Summary</i> ^b	70
Tabel 4.16 Hasil Uji F	71
Tabel 4.17 <i>Coefficients</i> ^a	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1 Normal P-plot.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran B Data Kuisisioner	90
Lampiran C Statistik Deskriptif	94
Lampiran D Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	97
Lampiran E Uji Regresi Berganda	100



ABSTRAK

Fathoni, Agus Ahmad. 2016. SKRIPSI. Judul “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)”

Pembimbing : Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Formal Wajib Pajak.

Penelitian ini mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kediri. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sebanyak 100 (seratus) orang. Sampel diperoleh secara *random sampling*. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, dan selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak baik secara parsial dan simultan. Variabel pelayanan fiskus memberikan pengaruh paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh variabel bebas tersebut adalah sebesar 57,2 % dan sisanya yakni 52,8 % dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Fathoni, Agus Ahmad. 2016. THESIS. Title "The Awareness of taxpayer, Services of tax authorities and Tax Penalties against individual taxpayer obedience (Case study on individual taxpayer registered in Kediri Primary Tax Office)"

Supervisor : Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA

Keywords : Awareness of taxpayer, tax authorities Services, Tax Penalties, Compliance Formal taxpayer.

This study is about the effect of awareness of taxpayers, services of tax authorities and tax Penalties against the obedience of taxpayer. The obedience issues become an obstacle in maximizing the tax revenue. This study aims to empirically examine and analyze the influence of taxpayer's awareness, service of tax authorities, and tax penalties on the level of tax obedience.

This study was conducted using a survey on individual taxpayer on Primary Tax Office Kediri. The sample in this study is an individual taxpayer as many as 100 (one hundred) people. Samples were obtained by random sampling. Data were collected through questionnaires, and then analyzed using multiple linear regression analysis

The results of this study showed that the awareness of the taxpayer, the service of tax authorities, and tax penalties have positive and significant impact on the level of formal obedience for the taxpayer both partially and simultaneously. Variable of tax authorities' service provides the biggest impact on taxpayer's obedience. The magnitude of the effect of that independent variable was 57.2% and the remaining 52.8% was influenced by other factors not described in this study.

الملخص

فطاني، أجوس أحمد. 2016. البحث الجامعي. عنوان "دراية دافعي الضرائب، و الخدمة السلطات الضريبية و العقوبات الضريبية على امتثال دافعي الضرائب الفردية (دراسة حالة من دافعي الضرائب الفردية المسجلين مكتب الخدمة الضرائب الابتدائية كديري)"
 المشرف: نيكاي نينديا هافساري الماجيستر
 كلمات البحث: دراية دافعي الضرائب، الخدمة السلطات الضريبية، العقوبات الضريبية و امتثال دافعي الضرائب الرسمي.

هذا البحث هو البحث عن دراية دافعي الضرائب، و الخدمة السلطات الضريبية و العقوبات الضريبية على امتثال دافعي الضرائب. قضايا الامتثال المذكورة تكون قيودا في تعظيم قبول الضريبة. ويهدف هذا البحث إلى دراسة تجريبية و تحليل تأثير دراية دافعي الضرائب، الخدمة السلطات الضريبية و العقوبات الضريبية على مستوى طاعة دافعي الضريبة.
 قد أجري هذا البحث باستخدام مسح لدافعي الضرائب الفردية في KPP فرتاما كديري. العينة في هذا البحث هو دافعي الضرائب الفردية بقدر 100 (مائة) نفسا. حصول عينات من العينات العشوائية. طريقة جمع البيانات من خلال الاستبيانات، ثم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وأظهرت نتائج هذا البحث أن دراية دافعي الضرائب، و الخدمة السلطات الضريبية و العقوبات الضريبية تأثير إيجابيا وكبيرا على مستوى الامتثال دافعي الضرائب الرسمي سواء كان جزئيا في وقت واحد. توفر متغير الخدمة السلطات أكبر الأثر على امتثال دافعي الضرائب. وكان حجم تأثير متغير ماجن 57.2% والباقي 52.8% تتأثر بعوامل أخرى غير الوارد وصفها في هذا البحث.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan ekonomi suatu negara di satu sisi memerlukan dana yang relatif besar. Sementara di sisi lain, usaha pengerahan dana untuk membiayai pembangunan tersebut menghadapi kendala. Pokok persoalannya adalah adanya kesulitan dalam pembentukan modal baik yang bersumber dari penerimaan pemerintah yang berasal dan ekspor barang ke luar negeri maupun dari masyarakat melalui instrumen pajak dan instrumen lembaga-lembaga keuangan.

Penerimaan dari sektor pajak dewasa ini menjadi tulang punggung penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Suandy (2011:12). Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar. Akan tetapi penerimaan dari sektor pajak tidak bisa sangat maksimal.

Salah satu faktor penyebab penerimaan dalam sektor pajak yang sulit tercapai adalah kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Dalam hal ini masyarakat Indonesia selaku wajib pajak lupa atau bahkan mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya untuk wajib pajak orang pribadi. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk

melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang.

Kepatuhan Wajib Pajak Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak

Pelayanan pegawai pajak kepada wajib pajak juga akan mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian

Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

Jaminan atas undang-undang perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak karena sifatnya yang dapat memaksa, adalah dengan berlakunya sanksi perpajakan sebagai alat pencegah agar tidak melanggar peraturan pajak yang berlaku Mardiasmo (2012:57). Menurut Undang-Undang KUP Nomor 16 Tahun 2009 yang sudah dijelaskan yaitu salah satunya mengenai sanksi pajak, wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Jatmiko, (2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan

Setiawan (2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak.). Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.1

**Tingkat Kepatuhan Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama
Kediri Tahun 2012-2015**

Tahun	Jumlah WP	Jumlah SPT Tahunan	Kepatuhan
	(a)	(b)	(b/a x 100 %)
2012	48.213	41.112	85,27 %
2013	51.430	42.468	82,57 %
2014	54.301	40.835	75,2 %
2015	57.871	38.362	66,28 %

Sumber : KPP Pratama Kediri (2016)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2012 hingga 2015, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kediri semakin menurun. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kediri.

Penelitian ini menggunakan populasi yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kota Kediri sebanyak 57.871 Wajib Pajak Orang Pribadi efektif dan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden yang diperoleh melalui incidental sampling, yang kebetulan ditemui peneliti yang berada di KPP Pratama Kediri. Responden diminta untuk mengisi sejumlah

pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat dan diberikan langsung oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Santi (2012). Santi melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Semarang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan tiga variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas maka peneliti melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Ancaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Table 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1	Muliari dan Setiawan (2010)	Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.	Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) adalah bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Table 2.1
Penelitian terdahulu

2	Santi 2012	Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus. Sedangkan variabel erikatnya adalah kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitiannya adalah (1) seluruh hipotesis diterima, yakni kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik secara parsial dan simultan. Variabel sikap fiskus memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta 0,284, sedangkan variabel sikap rasional memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta 0,162 dan (2) penelitian ini juga mengungkapkan bahwa variabel kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak sebesar 57,2% sedangkan sisanya sebesar 42,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model persamaan regresi.
3	Nirawan Adiasa (2013)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variable dependennya adalah pemahaan peraturan pajak. Dan variaabel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman tentang peraturan perpajakan, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Table 2.1
Penelitian terdahulu

		Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating	dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Dan preferensi risiko sebagai variabel moderating	Akan tetapi untuk variabel moderating pada penelitian ini yaitu preferensi risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian juga dengan pengaruh preferensi terhadap hubungan antara pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh tidak signifikan dan tidak dapat memoderasi hubungan antara kedua variabel tersebut.
4	Noer Layly Maghfiroh (2014)	Pengaruh Dimensi Keadilan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Industri Tas Dan Koper (INTAKO) Tanggulangin	Variable terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Variabel bebasnya adalah sanksi pajak dan lima dimensi pajak yakni keadilan umum, manfaat dari pemerintah, kepentingan pribadi, ketentuan yang berlaku khusus, dan tarif pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, keadilan umum, timbal balik dari pemerintah, kepentingan pribadi, ketentuan yang berlaku khusus, tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan secara parsial, terdapat tiga variabel yang berpengaruh, yakni keadilan umum, manfaat dari pemerintah dan kepentingan pribadi, sedangkan ketentuan yang berlaku khusus, tarif pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha industri tas dan koper (intako) tanggulangin.

Table 2.1
Penelitian terdahulu

5	Devin Nurul Hidayati (2014)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada UMKM di Kota Malang)	Variable terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel terikatnya adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil Anti-image Matrices, menunjukkan bahwa 17 faktor dari variabel yang terdiri modernisasi sistem administrasi pajak, pemahaman akuntansi pajak, taxpayer's rights, keadilan pajak dan kepercayaan wajib pajak muslim terhadap pajak, merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kepercayaan wajib pajak muslim terhadap pajak menjadi faktor yang penting bagi wajib pajak muslim, hal tersebut terlihat dari faktor yang mendominasi dari variabel tersebut merupakan faktor yang memperlihatkan penggunaan pajak secara syariah.
---	-----------------------------	--	--	--

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang terlampir dalam tabel 2.1 adalah sama-sama meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Santi (2012). Santi melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Kediri. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan tiga variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Pengertian Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, (2010 : 2) :

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Dari kedua definisi di atas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai kedua definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Kedua pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.
- 2) Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.
- 3) Dapat dipaksakan.
- 4) Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk

2.2.2 Fungsi Pajak

Waluyo (2010:6) menjelaskan bahwa ada dua fungsi pajak, sebagai berikut :

1. Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

Contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.2.3 Jenis Pajak

Priantara (2012:6) mengatakan bahwa dalam beberapa literatur ilmu keuangan negara dan pengantar ilmu hukum pajak terhadap perbedaan dan penggolongan pajak serta jenis-jenis pajak. Perbedaan pembagian atau penggolongan didasarkan pada suatu kriteria, seperti siapa yang membayar pajak, apakah beban pajak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, siapa yang memungut, serta sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan. Berikut ini adalah jenis pajak berdasarkan kriteria di atas :

1. Menurut Golongannya
 - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya langsung kepada Wajib Pajak yang berkewajiban membayar pajaknya. Contoh: pajak penghasilan
 - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh: pajak pertambahan nilai

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya, setelah itu barulah menentukan objeknya.

Contoh: pajak penghasilan

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang pada waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah objeknya, setelah itu barulah menentukan subjeknya.

Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak bumi bangunan

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang diadministrasikan Pemerintah Pusat dalam hal ini adalah Kementerian Keuangan, yakni DJP. Contoh: pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah dibedakan menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri dari empat macam pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air di bawah tanah dan air permukaan.

Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari pajak hotel, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan golongan C (mineral bukan logam dan batuan).

2.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:6) mengatakan bahwa ada beberapa tata cara pemungutan pajak, yaitu:

1. Stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

a. Stelsel nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan nyata diketahui).

b. Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak

sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya akan diminta kembali.

2. Asas pemungutan pajak

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3. Sistem pemungutan pajak

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:

- 1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus,
- 2) wajib pajak bersifat pasif,
- 3) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- 1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri,
- 2) wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.2.5 Subyek dan Obyek Pajak

2.2.5.1 Subyek Pajak

Waluyo (2010:89) menjelaskan bahwa subyek pajak diartikan sebagai orang yang dituju oleh undang-undang untuk dikenakan pajak. Pengetian subjek pajak meliputi :

1. Orang Pribadi

Orang pribadi sebagai subyek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar negeri.

2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan.

Warisan yang belum terbagi dimaksud merupakan subjek pajak pengganti menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris. Penunjukkan warisan yang belum terbagi menjadi subyek pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tetap bisa dilaksanakan

3. Badan

Mengacu pada Undang-undang KUP, bahwa pengertian badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, BUMN, BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan yayasan, organisasi massa, organisasi social politik atau organisasi lainnya.

4. Bentuk Usaha Tetap

2.2.5.2 Obyek Pajak

Menurut Waluyo (2010:99) mengartikan obyek pajak sebagai berikut :

1. Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas
2. Penghasilan dari usaha dan kegiatan
3. Penghasilan dari modal, seperti deviden royalti, sewa, keuntungan penjualan harta.
4. Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang, hadiah dan lain sebagainya

2.2.6 Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Pasal 1 UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibagi menjadi 2, antara lain:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi, adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

2. **Wajib Pajak Badan**, adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia

2.2.7 Kewajiban Wajib Pajak

Wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. **Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP**

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. **Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)**

Ketentuan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak Wajib mengisi Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. **Membayar atau menyetor pajak**

Kewajiban Wajib pajak untuk membayar atau menyetor pajak yang terutang dilakukan di kas negara melalui kantor pos dan/atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah

atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, sesuai ketentuan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang KUP.

4. Membuat pembukuan atau pencatatan

Bagi Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan, sesuai ketentuan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang KUP. Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Perhitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, sesuai ketentuan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang KUP, tentunya Wajib Pajak menaati ketentuan pemeriksaan pajak.

6. Melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Kewajiban ini dilakukan Wajib pajak terhadap pihak lain dalam rangka melaksanakan perintah Undang-Undang PPh, seperti Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 26, dan ketentuan Undang-Undang PPN. Pajak yang telah dipotong atau dipungut tersebut harus disetorkan ke Kas Negara melalui bank.

7. Membuat Faktur Pajak

Setiap Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib membuat Faktur Pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, sesuai ketentuan Pasal 13 Undang-Undang PPN. Faktur Pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pungutan pajak yang dilakukan oleh PKP. Faktur Pajak tersebut bisa berbentuk Faktur Pajak Standar yang isi dan bentuknya telah di tentukan oleh Direktur Jenderal Pajak, dan Faktur Pajak Sederhana yang bentuknya dibuat sesuai kebutuhan Wajib Pajak namun tidak bertentangan dengan elemen yang diatur Undang-Undang.

8. Melunasi Bea Materai

Dalam Undang-Undang bea Materai Nomor 13 tahun 1985 disebutkan bahwa Bea Materai merupakan pajak yang dikenakan atas dokumen. Dokumen-dokumen yang wajib dilunasi Bea Materainya adalah dokumen yang berbentuk: Surat perjanjian dan surat-surat lainnya yang dibuat dengan tujuan untuk digunakan sebagai alat pembuktian mengenai perbuatan, kenyataan atau keadaan yang bersifat perdata; akta-akta notaris termasuk salinannya; akta-akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah termasuk rangkap-rangkapnya; surat yang memuat jumlah uang lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah) yang menyebutkan penerimaan uang; yang menyatakan pembukuan uang atau penyimpanan uang dalam rekening bank; yang berisi pemberitahuan saldo rekening bank; yang berisi pengakuan bahwa utang uang

seluruhnya atau sebagiannya telah dilunasi atau diperhitungkan; surat berharga seperti wesel, promes, aksep, dan cek yang harga nominalnya lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah); efek dalam nama dan dalam bentuk apapun, sepanjang harga nominalnya lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah).

2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complience*) merupakan tulang punggung dari self assesment system, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi criteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak .
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

2.2.9 Kesadaran Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2010), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan,
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara,
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara,
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela,

6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.2.10 Pelayan Fiskus

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/PMK.01/2012 Pasal 59 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;

- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

Ilyas dan Burton (2008:202) mengatakan bahwa untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak,
2. Kewajiban menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar,
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak,
4. Kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan,
2. Hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak,
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan,
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan,
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi,
6. Hak melakukan penyidikan,

7. Hak melakukan pencegahan,
8. Hak melakukan penyanderaan.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2.11 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan

dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo:2011). Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut :

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

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Ilyas dan Burton, 2010). Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah

memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

2.2.12 Kajian dalam Prespektif Islam

1. Pajak dalam Prespektif Islam

Pajak dalam istilah Arab, dikenal dengan *Adh-Dharibah*, yang artinya adalah beban. Pajak disebut beban karena merupakan kewajiban tambahan atas harta setelah zakat, sehingga pelaksanaannya akan dirasakan sebagai sebuah beban. Secara Bahasa maupun tradisi, *dharibah* dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti,

namun para ulama memakai ungkapan *dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban dan menjadi salah satu sumber pendanaan negara. (Adnan dan Falah, 2005)

Adnan dan Falah (2005) berpendapat bahwa pajak adalah kewajiban untuk membayar tunai yang ditentukan oleh pemerintah atau pejabat berwenang yang bersifat mengikat tanpa adanya imbalan tertentu. Ketentuan pemerintah ini sesuai dengan kemampuan si pemilik harta dan dialokasikan untuk mencukupi kebutuhan pangan secara umum dan untuk memenuhi tuntunan politik bagi pemerintah.

Adapun pengertian pajak menurut Qadim (2002: 138) berpendapat pajak adalah harta yang diwajibkan Allah kepada kaum muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang memang diwajibkan atas mereka, pada kondisi baitul mal tidak ada uang/harta.

Dari berbagai definisi tersebut, nampak bahwa definisi yang dijelaskan oleh Abdul Qadim lebih dekat dan tepat pada nilai-nilai syariah, karena di dalam definisi dikemukakannya 5 unsur penting pajak menurut syariah, yaitu :

- a. Diwajibkan oleh Allah SWT
- b. Obyeknya harta
- c. Subyeknya kaum muslimin yang kaya
- d. Tujuan untuk memnuhi kebutuhan mereka

- e. Diberlakukan karena adanya kondisi darurat (khusus), yang harus segera diatasi *ulil Amri*.

Adapun karakteristik pajak berdasarkan syariat Islam, yang hal ini membedakannya dengan pajak konvensional :

- a. Pajak (*dharibah*) bersifat temporer, tidak bersifat berkelanjutan, hanya dipungut ketika di baitul mal tidak ada harta. Ketika baitul mal sudah terisi kembali maka kewajiban atas pajak bias dihapuskan. Sedangkan dalam pajak konvensional bersifat selamanya (abadi).
- b. Pajak (*dharibah*) hanya boleh dipungut untuk pembiayaan yang merupakan kewajiban bagi kaum muslimin dan sebatas jumlah yang diperlukan untuk pembiayaan wajib tersebut. Sedangkan dalam pajak konvensional ditujukan untuk seluruh warga negara tanpa membedakan agama.
- c. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut dari kaum muslimin, tidak kaum non-muslim. Sedangkan teori pajak semua warga negara tidak membedakan agama, dengan alasan tidak boleh ada diskriminasi.

2. Kesadaran dalam Prespektif Islam

Sistem ekonomi dalam Alquran semakin sempurna dengan adanya sistem kontrol terpadu dan tujuan mulia yang telah ditentukan langsung oleh sang Khaliq. Penjelmaan sistem kontrol akan terlihat

jelas pada pengawasan vertikal dimana seorang hamba merasa terus terawasi dan bertanggungjawab, karena yang mengawasinya adalah Khaliqnya dan dia tidak akan lepas dari hukuman-Nya apabila melanggar, berbeda dengan pengawasan horizontal, dimana metode konvensional menjadi sarana untuk membatasi dan mengontrol manusia, sarana tersebut tak akan mengawasi dan mengarahkannya selama kesadaran dan tanggungjawabnya kurang. Artinya manusia akan selalu menghindar untuk tidak kena hukuman walaupun bersalah, hal tersebut tidak mungkin kalau eksistensi kontrol vertikal berfungsi, sebagaimana firman-Nya :

أَلَمْ يَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ سِرَّهُمْ وَنَجْوَاهُمْ وَأَنَّ اللَّهَ
عَلَّمُ الْغُيُوبِ ﴿٧٨﴾

Artinya :

Tidakkah mereka tahu, bahwa Allah mengetahui rahasia dan bisikan mereka. Dan sesungguhnya Allah itu amat mengetahui segala perkara yang tersembunyi (QS At-Taubah:78)

وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُسْرُونَ وَمَا تَعْلِنُونَ ﴿١٩﴾

Artinya : “Dan Allah mengetahui apa yang kamu rahasiakan dan apa yang kamu terangkan.” (QS An-Nahl:19)

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya : “Dan siapa yang mengerjakan perbuatan baik seberat atom, akan dilihatnya. Dan siapa yang mengerjakan kejahatan seberat atom akan dilihatnya.” (QS Az-Zalzalah:7-8).

Kesadaran dalam membangun negara melalui pembayaran pajak sangat penting. Kesadaran timbul dari diri masing-masing orang. Dalam hal ini pengawasan atas pelaksanaan pajak adalah pemerintah, dan pengawasan dari pemerintah sangat terbatas tidak bisa mengawasi secara keseluruhan. Seperti yang telah disebutkan dalam ayat al-Qur’an diatas manusia tidak akan bisa lepas dari pengawasan Allah. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak atas pelaksanaan kewajiban pajaknya sangat penting ditanamkan dalam setiap diri wajib pajak

3. Pelayanan dalam Prespektif Islam

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan mempunyai arti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati setiap orang dan membuat orang merasa nyaman dan aman. Dalam hal ini adalah memberikan rasa empati bagi setiap wajib pajak yang dilayani.

Empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan

perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Berkenaan dengan empati, Sabda Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: “Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, *“seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”*.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagaimana dalam Al-Qur’an disebutkan bahwa :

وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”. (QS. al-Qashas : 77).

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah : ((ل ل ناس أذ ففهم ال ناس خ ير)) “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

4. Sanksi dalam Prepektif Islam

Sanksi atau hukuman yang sesuai dalam syariat Islam pada dasarnya yakni hukuman yang mengandung unsur jera. Hukuman yang baik yaitu memberi unsur jera bagi yang telah melanggar aturan yang berlaku. Sehingga pelanggar tidak akan melakukannya lagi. Sebagaimana yang tertera dalam Al Qur’an Srat Al-Baqarah ayat 229 :

تِلْكَ حُدُودُ اللَّهِ أَلاَّ يُقِيمَا حُدُودَ اللَّهِ فَلاَ جُنَاحَ عَلَیْهِمَا فِیْمَا افْتَدَتَ بِهِ تِلْكَ حُدُودُ اللَّهِ فَلاَ تَعْتَدُوهَا وَمَنْ یَتَعَدَّ حُدُودَ اللَّهِ فَأُولَئِکَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya : itulah hukum-hukum Allah, maka janganlah kamu melanggarnya. Barangsiapa yang melanggar hukum-hukum Allah mereka itulah orang-orang yang zalim. (QS. Al-Baqarah: 229)

Sanksi pajak terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana. Kedua sanksi tersebut merupakan sanksi yang sangat memberatkan dan mengandung unsur jera bagi yang melanggarnya. Sehingga diharapkan wajib pajak tidak melakukan pelanggaran lagi dan memnuhi kewajiban wajib pajaknya, sehingga kepatuhan wajib pajak bertambah.

5. Kepatuhan dalam Prespektif Islam

Patuh dapat diartikan sebagai ketaatan, dalam Islam Taat mempunyai arti melaksanakan segala sesuatu dengan penuh ketulusan dan keikhlasan. Kepatuhan dalam islam memiliki strata sendiri seperti yang tertera dalam Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 59 yang berbunyi :

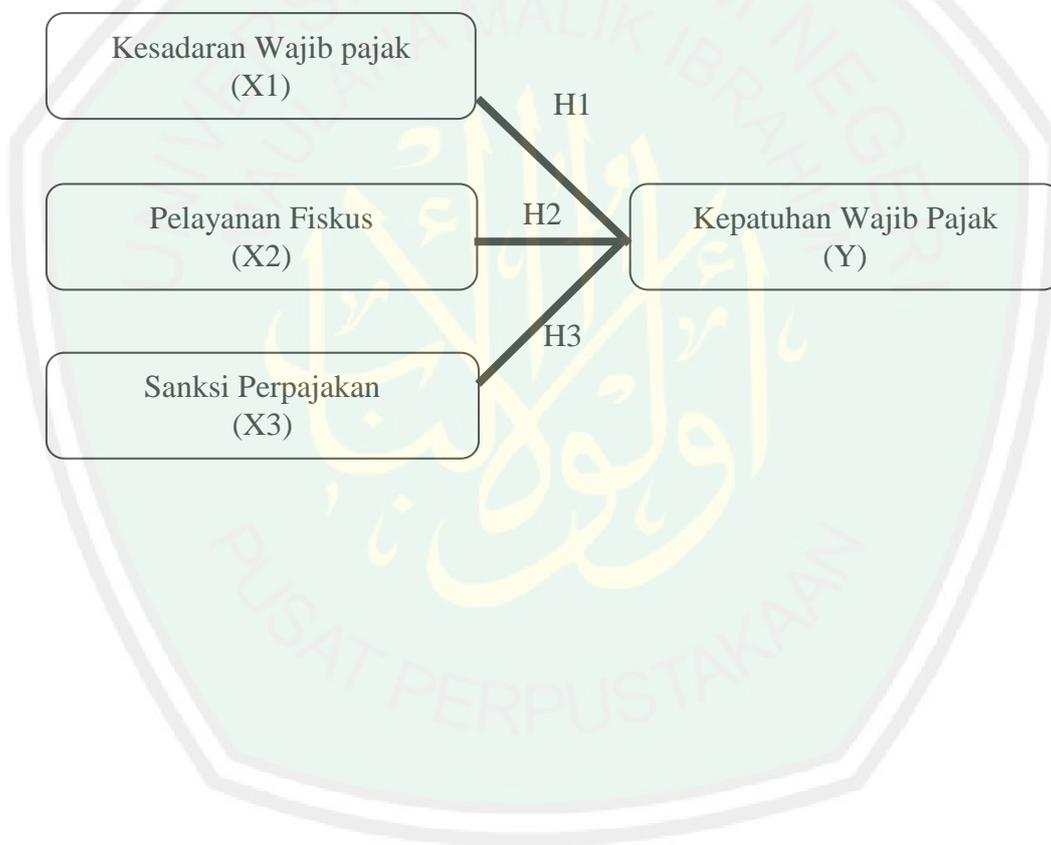
يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلِيَ الْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنْ نُنزِعْكُمْ فِىْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا ﴿٥٩﴾

Artinya Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (QS. An Nisaa : 59)

Sehingga pada dasarnya ketaatan hanya pada Allah dan Rasulullah juga diimbangi dengan mnuruti peraturan pimpinan yang

tidak melenceng terhadap ketentuan Allah. Adapun dalam hal kepatuhan terhadap aturan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah, sepanjang perturan tidak menyipang dari syariat Islam maka diwajibkan pula untuk menjalankan kewajiban pajak untuk kepentingan bersama.

2.3 Kerangka Berfikir



2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, ada keterkaitan antara perumusan masalah dengan hipotesis karena perumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian. Pertanyaan tersebut harus dijawab pada hipotesis.

Maghfiroh (2014) Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, Santi (2012) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan

1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif. Berdasarkan teori diatas dan penelitian sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah :

H1 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2) Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak Santi (2012).

H2 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3) Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menunjukkan bahwa secara simultan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak

H3 = Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2010 ; 27) metode kuantitatif sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang sifatnya dapat dihitung dan diukur jumlahnya untuk diolah dengan menggunakan metode statistik.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah KPP Pratama Kediri. Alasan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini peneliti mengambil tiga faktor yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Ancaman Sanksi perpajakan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Kemudian sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri dan ditemui oleh peneliti.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP Kediri hingga awal tahun 2015 tercatat sebanyak 38362 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan margin of error sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{38362}{1+38362(0,1)^2}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,8 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak.

3.5 Data dan Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan.

Untuk jenis data dalam melaksanakan analisis dan pembahasan terhadap masalah dalam penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk skala numerik (angka) berupa jawaban responden dalam kuisisioner.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertemu secara langsung dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri, kemudian peneliti membagikan kuisisioner yang berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan tujuan memperoleh data yang relevan dari responden.

Menurut Sugiyono (2011;135) kuisisioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang tersedia.

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Independen

Penelitian menggunakan variabel independen berupa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 3 instrumen, antara lain :

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan Dengan benar dan sukarela

2. Pelayanan Fiskus (X2)

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak

3. Ancaman Sanksi Perpajakan (X3)

Sanksi Perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini sesuai dijelaskan dalam Undang-Undang No 16 tahun 2009

Ketiga variabel independen diatas diukur menggunakan skala ordinal, yaitu responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti melalui kuisioner, kemudian jawaban dari responden diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk menelaah seberapa kuat subyek pajak setuju atau tidak setuju pada skala 5 titik yaitu : Sangat tidak setuju (STS) = 1, tidak setuju (TS) =2, Ragu-ragu (R) = 3, Setuju (S) = 4, sangat ssetuju (SS) = 5.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	1. Pengetahuan 2. Pemahaman 3. Pelaporan	Skala likert, skala 5 titik
2	Pelayanan Fiskus (X2)	1. Pelayanan 2. Penyuluhan 3. Kemudahan membayai pajak	Skala likert, skala 5 titik
3	Ancaman Sanksi Pajak (X3)	1. Sanksi dalam meningkatkan kedisiplinan wajib pajak 2. Sanksi yang tegas 3. Sanksi sesuai pelanggaran 4. Sanksi sesuai UU	Skala likert, skala 5 titik

3.7.2 Variabel Dependen

Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (Y). Konsep dari kepatuhan wajib pajak adalah dimana masyarakat sebagai wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengelompokan perilaku kepatuhan wajib pajak menggunakan dua kriteria kepatuhan, yaitu (1) tidak pernah mengalami keterlambatan dalam membayar dan melapor pajak dalam 2 tahun terakhir dan (2) tidak pernah dikenakan sanksi/denda dalam 2 tahun terakhir.

Variabel dependen penelitian ini diukur dengan menggunakan skala nominal, yaitu ketika salah satu atau kedua kriteria tersebut tidak terpenuhi, maka wajib pajak diasumsikan tidak patuh sehingga diberi nilai 0. Sebaliknya, jika seluruh kriteria terpenuhi maka wajib pajak dianggap patuh dianggap

patuh dan diberi nilai 1.terpenuhi maka wajib pajak dianggap patuh dianggap patuh dan diberi nilai 1.

3.8 Metode dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

3.8.1 Persiapan Data

Indriantoro dan Supomo (2002:167-168) Analisis data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti biasanya melkakukan beberapa tahap persiapan data untuk memudahkan proses analisis data dan interprestas hasilnya, antara lain :

1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistic. Data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui metode survei atau metode observasi perlu diedit dari kemungkinan kekeliruan dalam proses pencatatan yang dilakukan oleh pengumpul data, pengisian kuisisioner

yang tidak lengkap atau tidak konsisten. Tujuan pengeditan adalah untuk menjamin kelengkapan, konsistensi dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis. Prosedur pengeitan akan memudahkan proses pemberian kode dan data *entry*.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Pemberian kode merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter symbol. Proses ini diperlukan terutama untuk data penelitian yang dapat diklasifikasi, misalnya : jawaban dari pertanyaan tertutup yang tidak memberikan alternative kepada responden selain pilihan jawaban yang tersedia. Teknis pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau setelah pengisian kuisisioner. Proses pemberian kode akan memudahkan dan meningkatkan efisiensi proses data *entry* ke dalam komputer.

3. Pemorsesan Data (*Data Processing*)

Banyak peneliti saat ini yang melakukan analisis data dengan menggunakan bantuan teknologi komputer. Peneliti menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Proses analisis data dengan menggunakan komputer, tentu saja, relatif lebih cepat dan hasilnya lebih akurat.

3.8.2 Statistik Deskriptif

Indriantoro dan Supomo (2002:170) Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk

tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik dan grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden (jika ada).

3.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.3.1 Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Oleh karena itu, jika kata sinonim dari reliabilitas yang paling tepat adalah konsistensi, maka esensi dari validitas adalah akurasi. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur.

3.8.3.2 Uji Reliabilitas

Konsep reliabilitas dapat dipahami melalui ide besar konsep tersebut yaitu konsistensi. Peneliti dapat mengevaluasi instrumen berdasarkan prespektif dan teknik yang berbeda, tetapi pertanyaan mendasar untuk mengukur reliabilitas data adalah “Bagaimana konsistensi data yang dikumpulkan?”. Pengukuran reliabilitas menggunakan indeks numerik yang disebut kofisien.

3.8.4 Uji Asumsi Klasik

3.8.4.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan *Normal P-Plot*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.8.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas

3.8.4.3 Uji Heterokedestitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel residual absolute

3.8.5 Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat, sementara uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima

atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan.

Sementara itu, uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek penelitian

4.1.1 Deskripsi responden

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. 100 eksamplar kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pekerjaan, pengalaman kerja, pendidikan terakhir, pengisian SPT, dan pendidikan pajak. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan berikut ini.

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1
Presentase Usia Responden

Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
21-30 tahun	20	20
31-40 tahun	35	35
41-50 tahun	19	19
> 50 tahun	26	26
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.1, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 31-40 tahun

yaitu sebanyak 35 orang atau 35%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 19 orang atau 19%. Maka dapat disimpulkan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang berusia 31-40 tahun

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Presentase Jenis Kelamin Responden

Jennis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Laki-laki	58	57
Perempuan	42	43
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 58 orang atau 58%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 42 orang atau 42%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah berjenis kelamin laki-laki.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3
Presentase Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Pegawai Negeri	39	49
Karyawan Swasta	33	23
Wiraswasta	24	24
Pengusaha	1	1
Lain-lain	3	3
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri yaitu sebanyak 39 orang atau 49%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang bekerja sebagai pengusaha yaitu sebanyak 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah yang bekerja sebagai pegawai Negeri.

4. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja

Tabel 4.4
Presentase Pengalaman Kerja Responden

Lama Kerja	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
< 5 tahun	11	11
6-10 tahun	18	18
11-15 tahun	19	19
16-20 tahun	11	11
> 20 tahun	41	41
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja pada tabel 4.4, maka jumlah responden terbesar adalah yang bekerja selama lebih dari 20 tahun yaitu sebanyak 41 orang atau 41%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang bekerja selama kurang dari 5 tahun dan 16-20 tahun yaitu sebanyak 11 orang atau 11%. Maka dapat disimpulkan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang sudah bekerja selama lebih dari 20 tahun.

5. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.5
Presentase Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
SMA/SMK	6	6
D3	1	1
Sarjana	86	86
Pascasarjana	4	4
Lain-lain	3	3
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja pada tabel 4.5, maka jumlah responden terbesar adalah yang memiliki pendidikan terakhir tingkat sarjana (S1) yaitu sebanyak 86 orang atau 86%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir tingkat D3 yaitu sebanyak 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan wajib bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang telah menempuh pendidikan di tingkat sarjana.

6. Karakteristik responden berdasarkan pengisian SPT

Tabel 4.6
Presentase Pengisian SPT Responden

Pengisian SPT	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sendiri	97	97
Tenaga Ahli	3	3
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja pada tabel 4.6, maka jumlah responden terbesar adalah yang pengisian SPTnya dilakukan sendiri yaitu sebanyak 97 orang atau 97%. Sedangkan jumlah

responden terendah adalah responden yang pengisian SPTnya dilakukan oleh tenaga ahli yaitu sebanyak 3 orang atau 3%. Maka dapat disimpulkan wajib bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang telah menempuh pendidikan di tingkat sarjana. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang melakukan pengisian SPTnya sendiri dan berlakunya *self assessment system*.

7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pajak

Tabel 4.7
Presentase Pendidikan Pajak Responden

Pendidikan Pajak	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Pelatihan	1	1
Penyuluhan	5	5
Belajar sendiri	94	94
TOTAL	100	100

Sumber : Data Primer diolah (2016)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan pajak pada tabel 4.7, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang pendidikan pajaknya diperoleh karena belajar sendiri yaitu sebanyak 94 orang atau 94%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang pendidikan pajaknya diperoleh karena pelatihan yaitu sebanyak 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri adalah wajib pajak yang pendidikan pajaknya diperoleh dari belajar sendiri.

4.1.2 Penentuan *Range*

Pada survey ini menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka:

- skor tertinggi : $100 \times 5 = 500$
- skor terendah : $100 \times 1 = 100$

Sehingga *range* untuk hasil survey, yaitu:

range skor:

- 100-180 = sangat rendah
- 181-260 = rendah
- 261-340 = cukup
- 341-420 = tinggi
- 421-500 = sangat tinggi

4.2 Analisis Data

4.2.1 Persiapan Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian yakni wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Perolehan data dari para wajib pajak dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

Adapun data yang diperoleh yakni berupa kuisioner berupa pertanyaan mengenai kesadaran wajib pajak pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Dan untuk mengetahui pengaruh variable-variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak, diolah dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 16.0 for windows.

4.2.2 Statistik Deskriptif

Deskripsi statistik dari variable terikat yakni kepatuhan wajib pajak (y), dan variabel bebas antara lain kesadaran wajib pajak (x1), pelayanan fiskus (x2) dan sanksi pajak (x3), akan diketahui melalui nilai frekuensi dari masing-masing variabel, dan masing-masing variabel memiliki beberapa indikator pertanyaan, yang akan dibahas lebih lanjut sebagai berikut

1. Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kesadaran wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada

responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak (X1)

pernyataan/Indikator	Skor										TOTAL
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	-	-	2	2	1	1	80	80	17	17	412
Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan	-	-	-	-	7	7	89	89	4	4	397
Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	2	2	2	2	6	6	77	77	13	13	397
Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara	-	-	-	-	2	2	65	65	33	33	431
RATA-RATA											409.25

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara (X1.4) berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 431. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan (X1.1) berada pada keempat yaitu tinggi dengan skor 412. Pernyataan atau indikator Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan (X1.2) dan pernyataan dan

indikator Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar (X.3) berada pada *range* keempat yaitu tinggi dengan skor yang sama yaitu 397

2. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel pelayanan fiskus didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus (X2)

pernyataan/Indikator	skor										TOTAL
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	1	1	3	3	27	27	65	65	4	4	368
Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak	-	-	4	4	27	27	64	64	5	5	370
Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	-	-	4	4	28	28	67	67	1	1	365
Cara membayar pajak adalah mudah/efisien	-	-	-	-	10		62		28		418
RATA-RATA											380.25

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari Cara membayar pajak adalah mudah/efisien berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 418. Pernyataan atau indikator Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 370. Pernyataan atau indikator Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 368, dan pernyataan atau indikator Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi, dengan skor 365

3. Analisis Deskriptif Variabel Sanksi Pajak (X3)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel Sanksi Pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak (X3)

pernyataan/Indikator	Skor										TOTAL
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	2		6		15		67		10		377
Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan Pelanggaran	2		4		20		60		14		380
Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan			1		10		70		19		407
Saya membyar, menyetor dan melapor pajak yang sebenar-benarnya untuk menghindari sanksi pajak			3		12		82		3		385
											387.25

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 407. Pernyataan atau indikator Saya membyar, menyetor dan melapor pajak yang sebenar-benarnya untuk

menghindari sanksi pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 385. Pernyataan atau indikator Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan Pelanggaran berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 380, dan pernyataan atau Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 377

4. Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel Y

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepatuhan wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan wajib Pajak (Y)

Pernyataan/Indikator	Skor										TOTAL
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan	3	3	-	-	13	13	57	57	27	27	405
Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara	1	1	-	-	8	8	65	65	26	26	415
Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2	2	1	1	10	10	61	61	26	26	408

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan wajib Pajak (Y)

Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela	4	4	2	2	11	11	59	59	24	24	397
RATA-RATA											406.25

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negaraberada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 415. Pernyataan atau indikator Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 408. Pernyataan atau indikator Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 405, dan pernyataan atau indikator Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela berada pada *range* keempat, yaitu tinggi, dengan skor 397.

4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan pada seluruh variabel bebas. Pengujian validitas dengan melihat signifikansi atau nilai probabilitas, dan untuk pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach alpha*. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Koefisien <i>alpha</i>
		<i>Pearson Correlation</i>	Probabilitas	
Kesadaran wajib pajak	X11	0.612	0.000	0.712
	X12	0.714	0.000	
	X13	0.807	0.000	
	X14	0.805	0.000	
Pelayanan Fiskus	X21	0.913	0.000	0.891
	X22	0.856	0.000	
	X23	0.850	0.000	
	X24	0.852	0.000	
Sanksi Pajak	X31	0.919	0.000	0.827
	X32	0.868	0.000	
	X33	0.777	0.000	
	X34	0.661	0.000	

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

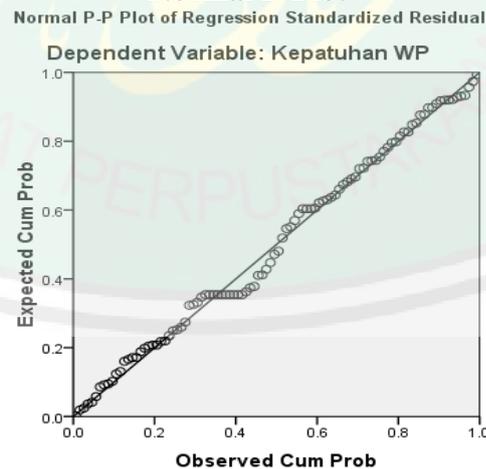
Tabel 4.12 pada masing-masing variabel bebas memiliki nilai probabilitas < nilai nyata (5%), dan nilai koefisien alpha (*Cronbach alpha*) > 0,60. Dengan demikian tiap item pernyataan pada variabel kesadaran wajib pajak (x1), pelayanan fiskus (x2) dan sanksi pajak (x3) dinyatakan valid dan reliabel.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dan Normal P-Plot. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari One Sample Kolmogorov-Smirnov Test $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.

Gambar 4.1
Normal P-Plot



Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tampilan gambar 4.1 Normal P-plot, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini

menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

4.2.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai Varians Inflation Factor (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran WP	.699	1.431
	Pelayanan Fiskus	.715	1.398
	Sanksi pajak	.690	1.449

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel independen berada di atas 0.10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas, maka model regresi ini layak untuk dipakai.

4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser.

Tabel 4.14
Uji heteroskedastisitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.749	3	136.916	45.014	.000 ^a
	Residual	292.001	96	3.042		
	Total	702.750	99			

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Pelayanan Fiskus , Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.14, dapat diketahui bahwa Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode glejser menunjukkan bahwa hasil dari sig adalah sebesar 0,00 yakni lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas

4.2.5 Uji Regresi Berganda

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kediri, diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

4.2.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi diketahui dengan melihat nilai *adjusted R square* yang dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 4.15

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.584	.572	1.74404

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Pada tabel 4.15 dinyatakan bahwa nilai *adjusted R square* adalah 0,572, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas yakni kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 57,2 % dan sisanya yakni 52,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.2.5.2 Uji Parameter Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut ini

Tabel 4.16
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.749	3	136.916	45.014	.000 ^a
	Residual	292.001	96	3.042		
	Total	702.750	99			

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Pelayanan Fiskus , Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai dari hasil perhitungan, didapatkan F_{hitung} sebesar 45,014 (signifikansi $F = 0,000$). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($45.014 > 2,70$) atau $Sig\ F < 5\%$ ($0,000\% < 5\%$). Artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari kesadaran wajib pajak (X1), Pelyanan Fiskus (X2) dan sanksi pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y)

4.2.5.3 Uji Paramater Parsial (Uji t)

Uji parameter parsial atau uji t digunakan untuk mengathui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Dengan cara membandingkan t_{tabel} (1984) dan nilai taraf nyata (0,05)

Tabel 4.17

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.065	1.348		1.533	.129			
	Kesadaran WP	.264	.095	.218	2.766	.007	.554	.272	.182
	Pelayanan Fiskus	.392	.068	.450	5.788	.000	.676	.509	.381
	Sanksi pajak	.256	.074	.272	3.435	.001	.587	.331	.226

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dinyatakan dalam tabel 4.17 bahwa variabel bebas kesadaran wajib pajak sebagai x1 memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,766 > 1984$), juga memiliki besarana nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata}$ ($0,007 < 0,05$). Maka dengan demikian variabel bebas kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kediri.

Dinyatakan dalam tabel 4.17 bahwa variabel bebas pelayanan fiskus sebagai x2 memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,788 > 1984$), juga memiliki besarana nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata}$ ($0,000 < 0,05$). Maka

dengan demikian variabel bebas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kediri.

Dinyatakan dalam tabel 4.17 bahwa variabel bebas sanksi pajak sebagai x_3 memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,435 > 1,984$), juga memiliki besaran nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata}$ ($0,001 < 0,05$). Maka dengan demikian variabel bebas sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kediri.

4.2.5.4 Persamaan Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang diperoleh menurut tabel 4.17 adalah sebagai berikut

$$Y = 2,065 + 0,264X_1 + 0,392X_2 + 0,256X_3 + e$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.17 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak (x_1) sebesar 0,264 dan mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini mempunyai makna bahwa apabila adanya peningkatan 1 satuan terhadap tingkat kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena dengan kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak bahwa pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban bagi setiap wajib pajak dan mengetahui bahwa pajak adalah sarana pemerintah untuk melaksanakan roda pemerintahannya

dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyatnya maka akan meningkatkan jumlah wajib pajak yang memnuhi kewajiban pajaknya secara sukarela.

2. Koefisien variabel pelayanan fiskus (x_2) sebesar 0,392 dan mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini mempunyai makna bahwa apabila adanya peningkatan kualitas pelayanan dari pegawai pajak (fiskus) akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga membuat wajib pajak merasa bahwa melakukan kewajiban pajak atau membayar pajak itu mudah dan efisien dan dilayani dengan baik. Jika semakin pelayanan yang diberikan baik dan tidak mempersulit wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak
3. Koefisien variabel sanksi pajak (x_3) sebesar 0,256 dan mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini mempunyai menunjukkan bahwa apabila sanksi diterapkan dengan tegas dan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dengan makna bahwa jika pelanggaran yang dilakukan berat maka sanksinya juga berat, sebaliknya jika pelanggaran yang dilakukan ringan maka sanksi yang diterima juga ringan. Selain itu sanksi juga dipandang oleh wajib pajak akan lebih merugikannya karena pajak yang dibayarkan akan semakin besar. Diberlakukannya sanksi yang tegas dan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan maka akan membuat wajib pajak dan membuat wajib

pajak akan menghindari sanksi sehingga akan mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4.2.6 Uji Hipotesis

Penelitian ini membuat tiga hipotesis yang diajukan berkaitan dengan atas pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian atas kebenaran hipotesis akan dibahas lebih lanjut.

4.2.6.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama yang diajukan yakni kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis tersebut untuk menguji kebenaran atas pengaruh secara parsial kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.17 yang menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,766 > 1,984$), juga memiliki besaran nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata}$ ($0,007 < 0,05$). Maka secara parsial variabel bebas kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis satu diterima.

Perilaku sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dapat timbul karena wajib pajak mengetahui pajak harus dibayar oleh wajib pajak yang menjadi kewajibannya sebagai warga negara dan pajak

nantunya akan digunakan pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan, melakukan pembangunan secara menyeluruh yang sehingga masyarakat lebih sejahtera. Minimnya pengetahuan atas fungsi perpajakan adalah penyebab terjadinya penurunan kepatuhan wajib pajak. Masalah tersebut dapat diatasi dengan cara pemerintah dapat mengadakan sosialisasi tentang pajak dan bagaimana fungsi pajak bagi negara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Muliari dan Setiawan (2010) serta Santi (2012) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.2.6.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis yang diajukan yaitu, “pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak”. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran atas pengaruh secara parsial pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,788 > 1,984$), juga memiliki besaran nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata}$ ($0,000 < 0,05$). Maka dengan demikian variabel bebas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus menjadi faktor yang besar dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi berupa keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kepatuhan wajib pajak akan lebih meningkat apabila fiskus bersikap kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi serta kemudahan, sehingga tidak mengecewakan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Santi (2012) yang mengungkapkan bahwa sikap fiskus dalam melayani wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin baik sikap fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

4.2.6.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis yang diajukan yaitu, “sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak”, hipotesis ini untuk menguji kebenaran pengaruh variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.17 yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,435 > 1,984$), juga memiliki

besarana nilai signifikansi $t < \text{nilai taraf nyata } (0,001 < 0,05)$. Maka dengan demikian variabel bebas sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak yang diberlakukan dengan tegas dan sesuai atas pelnaggaran yang dilakukan wajib pajak dan dianggap bahwa sanksi pajak akan lebih merugikan wajib pajak karena pajak yang dibayarkan lebih banyak yang disebabkan adanya penambahan dari denda sanksi pajak. Wajib pajak akan menghindari sanksi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya tepat waktu dan sesuai dengan peraturan. Semakin tegas sanksi yang diterapkan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Maghfiroh (2014) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

4.2 Pembahasan

Pajak bersifat wajib, dapat dipaksakan dan tidak memiliki timbal balik secara langsung. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak merupakan sikap yang penting bagi setiap wajib pajak. Semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka semakin bertambah pendapatan dari sektor pajak. Oleh karena itu dalam hal ini pemerintah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan berbagai pihak seperti wajib pajak harus patuh dan sadar melaksanakan kewajiban pajaknya sebagai wajib pajak. Penelitian-penelitian yang dilakukan para peneliti mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak juga turut membantu pemerintah dalam mengetahui penyebab atas ketidakpatuhan wajib pajak. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menggunakan tiga variabel antara lain kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang dilakukan dengan pengujian secara statistik yang telah diinterpretasikan, diketahui bahwa secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan analisis secara parsial, menunjukkan setiap variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara

parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak akan kewajibannya menjadi faktor yang sangat penting. Sikap ini harus dimiliki bagi setiap wajib pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya diharapkan akan meningkatkan pendapatan dari sektor pajak.

Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Santi (2012) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dan sanksi pajak merupakan kebijakan dan kewenangan dari pemerintah yang kemudian akan dirasakan akibatnya oleh rakyat atau dalam hal ini adalah wajib pajak. Pemberian pelayanan yang terbaik adalah langkah untuk pemerintah untuk membuat wajib pajak dalam melakukan kewajibannya menjadi mudah. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan fikus merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang semakin baik agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Penerapan sanksi yang tegas dan sesuai Undang-Undang harus dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Seluruh variabel bebas berupa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. besarnya pengaruh variabel bebas tersebut adalah sebesar 57,2 % dan sisanya yakni 52,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi. Wajib pajak secara sukarela melakukan kewajibannya dengan benar dan mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan nantinya akan kembali manfaatnya kepada wajib pajak itu sendiri atau masyarakat pada umumnya.

3. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh pegawai pajak akan mempermudah wajib pajak dalam meakukan kewajibannya. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pelayanan fiskus, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi.
4. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberlakuan sanksi yang tegas dan sesuai undang-undang dan sanksi denda yang dikenakan kepada wajib pajak sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Sanksi yang tegas akan membuat wajib pajak akan semakin merugi jika terkena sanksi, sehingga membuat wajib pajak menghindari sanksi dan secara otomatis akan memenuhi kewajibannya dengan sukarela dan benar. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka perlu adanya kesadaran bagi setiap wajib pajak dan pemberlakuan sanksi yang tegas, dengan cara pemerintah mensosialisasikan bahwa pajak sangat membantu dalam pembangunan. Selain itu juga mensosialisasikan tentang peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Perlunya pelayanan yang baik bagi pegawai pajak terhadap wajib pajak, agar wajib pajak merasa bahwa melakukan kewajiban pajak itu sangat mudah dan pegawai pajak sangat membantu dalam hal itu.
2. Perlu ditambahkan penelitian yang mendalam tentang kepatuhan wajib pajak dengan menambah variabel bebas selain yang ada dalam penelitian ini seperti keadaan ekonomi negara, system administrasi perpajakan di Indonesia, dan lain-lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Perlu ditambahkan jumlah responden atau objek penelitian, sehingga akan menghasilkan data yang lebih baik dan pengukuran yang lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

- Adnan, Zainuddin Dan Nailul Falah. 2005. *Teori Komprehensif tentang Zakat dan Pajak*. Yogyakarta : Tiara Wacana
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 2010. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media
- Ghazali, Imam.2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Diponegoro
- Ilyas, W. B. dan Burton, R. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Peneleitian Bisnis Untuk Akuntanssi Dan Manajemen*. yogyakarta : BPFE
- 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
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogjakarta: Andi
- 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.
- PMK-74/PMK.03/2012 tentang tanggal Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak denan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Qadim, Abdul. 2002. *Al-Amwal fi daulah al-Khilafah*. Dar al-ilmilimalayin, Edisi terjemah oleh Ahmad dkk (Penerjemah). *Sistem Keuangan di Negara Khilafah*. Bogor: Pustaka Thariq Al-Izzah
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Santi. A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf, diakses 10 November 2015).

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba empat

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

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

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

Yadnyana, I Ketut dan Sudiksa, Ida Bagus. *Pengaruh Peraturan Pajak Serta Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Dalam Jurnal Akuntansi Vol. 17 No. 2, 2011

BUKTI KONSULTASI

Nama : Agus Ahmad Fathoni

NIM/Jurusan : 12520020/Akuntansi

Pembimbing : Niken Nindya Hapsari, SE., M.SA., Ak, CA

Judul Skripsi : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Ancaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	7 September 2015	Pengajuan Outline	1.
2	29 Oktober 2015	Proposal	2.
3	10 November 2015	Revisi BAB I-III	3.
4	3 Desember 2016	ACC Proposal	4.
5	10 Desember 2016	Seminar Proposal	5.
6	29 Januari 2016	Revisi Seminar Proposal	6.
7	1 Februari 2016	ACC Proposal	7.
8	2 April 2016	Skripsi BAB IV	8.
9	15 April 2016	Revisi Skripsi BAB IV	9.
10	24 April 2016	Revisi Skripsi BAB IV	10.
11	3 Mei 2016	ACC Skripsi BAB IV	11.
12	8 Mei 2016	Skripsi BAB V	12.
13	20 Mei 2016	Revisi BAB V	13.
14	30 Mei 2016	ACC Skripsi BAB V	14.
15	4 Juni 2016	Abstrak	15.
16	10 Juni 2016	Revisi Abstrack	16.
17	21 Juni 2016	Sidang Skripsi	17.
18	28 Juni 2016	Revisi Sidang Skripsi	18.
19	30 Juni 2016	Acc Keseluruhan	19.

Malang, 30 Juni 2016

Mengetahui
Kepada Jurusan Akuntansi

Nanik Wahyuni., SE., M.Si., Ak., CA
19720322 200801 2 005