

**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi KPP Pratama Malang Utara)**

Indri Hapsari

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang

Jl. Mayjen Haryono 193 Malang 65144

Telp. (0341) 571996, 551932 Fax. (0341) 582366, 552249

ABSTRACT

Tax is a source of state income used to finance all state activities and state development. Because it is very important to maintain and improve. In this study will be discussed several factors affecting the compulsory habit is "Influence of Understanding Against Taxation, Tax Service and Tax Sanctions to Taxpayers Compliance" This study aims to determine the effect of understanding taxation and taxation and both the law of persial and simultaneous compliance with taxpayers Person in KPP Pratama Malang Utara.

Methods of data that use questionnaires measured by Likert scale. The analysis method used is multiple linear regression analysis.

In this study only the knowledge of taxation that affect the compulsory mandatory.

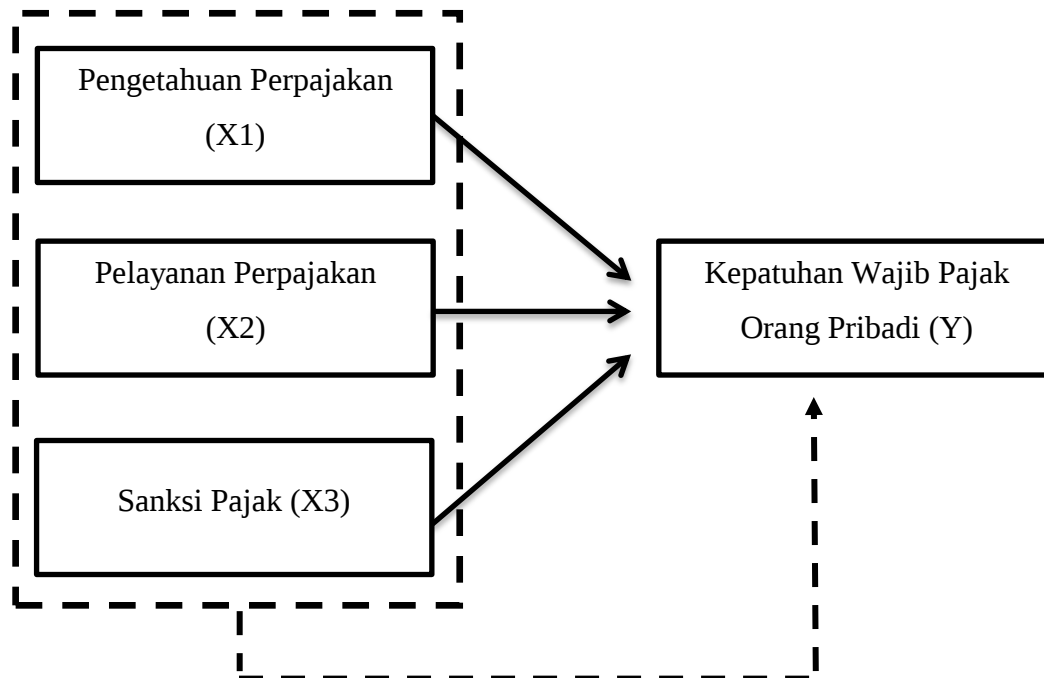
For the next researchers are expected to add independent variables of the questionnaire that is easy to understand by the respondents

Keyword : Taxpayers Compliance, Understanding Against Taxation, tax service, Tax sanctions.

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai seluruh kegiatan kenegaraan dan pembangunan negara. Olehkarena nya sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian ini akan di bahas beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu “Pengaruh Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan pelayanan perpajakan dan sanksi pajak baik secara persial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Kerangka Konseptual



1.1. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Terdapat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H2 : Terdapat pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H3 : Terdapat pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H4 : Sanksi Pajak merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak
- H5 : Terdapat pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian kausal komparatif. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan metode slovin. Kemudian metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y) sedangkan variabel independen adalah pengetahuan perpajakan (X1), pelayanan perpajakan(X2) dan sanksi pajak (X3)

Metode analisi yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis uji F, uji R^2 dan uji t.

4.2.1. Alisis Regresi Linier Berganda

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil uji regresi linier berganda terhadap ketiga variabel independen, yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.14
Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,541	1,767		5,400	,000		
pengetahuan	,345	,068	,456	5,080	,000	,952	1,051
Pelayanan	-,062	,095	-,057	-,649	,518	,986	1,015
Sanksi	,090	,058	,139	1,556	,123	,962	1,039

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.14 model persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 9,541 + 0,345X_1 + (-0,062)X_2 + 0,090X_3$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.14 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 9,541. Hal ini berarti bahwa jika Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 9,541.
- 2) Nilai koefisien regresi Pengetahuan perpajakan sebesar 0,345, menunjukkan bahwa jika nilai Pengetahuan Perpajakan bertambah satu satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meningkat 0,345.
- 3) Nilai koefisien Pelayanan Perpajakan sebesar -0,062, menunjukkan bahwa jika nilai Pelayanan Perpajakan bertambah satu satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meningkat -0,062.

- 4) Nilai koefisien Sanksi Pajak sebesar 0,090, menunjukkan bahwa jika nilai Sanksi Pajak bertambah satu satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak meningkat 0,090.

4.1 Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dilakukan analisis, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima dengan nilai sig. untuk pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,080 > t$ tabel 1,985, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Utara.

1.3.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dilakukan analisis, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini ditolak dengan nilai sig. untuk pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $0,518 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,649 < t$ tabel 1,985, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Utara.

Hasil kesimpulan diatas bertentangan dengan penelitian terdahulu dan teori yang ada. Peneliti menduga terjadinya penolakan terhadap penelitian terdahulu serta teori yang ada dikarenakan pelaporan pajak sekarang ini dapat dilakukan dari rumah dengan aplikasi *e-fin* sehingga wajib pajak tidak menganggap pelayanan dari pegawai pajak cukup penting.

1.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dilakukan analisis, hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini ditolak dengan nilai sig. untuk pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $0,123 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,556 < t$ tabel 1,985, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Utara.

Hasil kesimpulan tersebut bertentangan dengan penelitian terdahulu. Peneliti menduga dengan hasil penelitian yang bertentangan atau bertolak belakang dengan penelitian terdahulu serta landasan teori yang ada adalah dikarenakan penelitian ini dilakukan setelah adanya Amnesti pajak atau pengampunan pajak, sehingga berdampak pada pandangan wajib pajak tentang sanksi pajak yang berlaku.

1.3.4. Variabel yang paling Dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan perpajakan adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

1.3.5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dilakukan analisis, hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini diterima dengan nilai sig. untuk pengatuh pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $11,380 > F$ tabel 2,70, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Utara.

Kesimpulan dan Saran.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, tinjauan pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Terdapat pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib orang pajak di KPP Pratama Malang Utara.
- b) Tidak terdapat pengaruh tingkat pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan makna bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara tidak dipengaruhi oleh tingkat pelayanan perpajakan.
- c) Tidak terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara tidak dipengaruhi oleh sanksi pajak.
- d) Pengetahuan perpajakan merupakan variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa dengan semakin ditingkatkannya sosialisasi dan penyuluhan guna meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara.
- e) Terdapat pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan saksi pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Bersadarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat siberikan terkait Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

a) Bagi Pemerintah

Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharap bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.

b) Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus pelanggaran pajak yang sudah terjadi sebelumnya dapat dikurangi atau bahkan tidak terulang kembali. Selain itu diharapkan meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan pajak untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterikatannya dengan Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak agar lebih mudah dipahami oleh responden serta menambah sampel penelitian.