

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DAN PELAYANAN
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN**

Oleh :

Hana Oktavyanti Cahyani,
H. Noor Shodiq Ask dan Afifudin

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus dan tingkat kepatuhan wajib pajak 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama KPP Pratama Batu. Populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Batu pada tahun 2016, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari deskripsi jawaban responden menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah tinggi, sanksi masuk dalam kriteria tinggi, pelayanan fiskus masuk dalam kategori tinggi dan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tinggi. Kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan

***THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, SANCTIONS AND
FISCAL SERVICES TO COMPULSORY TAXPAYERS 'OBSTACLES IN
PAYING INCOME TAX***

By:

Hana Oktavyanti Cahyani,

H. Noor Shodiq Ask dan Afifudin

2130820168

ABSTRACT

The purpose of this study are 1) To know and analyze the image of taxpayer's consciousness, sanction, tax service and taxpayer compliance level 2) To know and analyze the influence of taxpayer's awareness, sanction and tax service simultaneously and partially influence taxpayer compliance level. The type of research used in this study is quantitative research, this research is carried out in the Tax Office (KPP) Pratama KPP Pratama Batu. The population is an individual taxpayer registered in KPP Pratama Batu in 2016, with data analysis techniques using multiple linear regression analysis.

Based on the results of research and discussion that has been done about the analysis of factors affecting taxpayer compliance of individuals in paying income tax then it can be concluded that the description of respondents' answers indicate that taxpayer awareness is high, entry sanction is high criteria, service fiscal entry is in the high category and taxpayer compliance rate is high. Awareness of taxpayers, sanctions and fiscal services simultaneously affect the taxpayer compliance level. Awareness of taxpayers, sanctions and tax services partially affect the level of taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Sanction, Fiscal Services and Personal Tax Payer Compliance In Paying Income Tax

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan dapat menunjukkan dukungan dari warga negara dalam upaya untuk mendukung pembangunan yang dilaksanakan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menunjukkan membayar pajak bukan semata-mata perbuatan sukarela atau karena suatu kesadaran. Kesadaran masyarakat sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga ditunjukkan dari pemberian sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun sasaran penelitian sebelumnya lebih banyak pada sektor usaha kecil menengah dan wajib pajak badan. Widayati dan Nurlis (2010) meneliti kepatuhan usaha kecil menengah dalam pelaporan pajaknya. Sedangkan penelitian

Mustikasari (2007) memilih industri pengolahan di Surabaya sebagai sasaran penelitiannya.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus dan tingkat kepatuhan wajib pajak?
- b. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latarbelakang dan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus dan tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

MANFAT PENELITIAN

Memberikan masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan kemauan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Jatmiko (2006) menguji pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2006 dengan objek penelitian adalah wajib pajak di kota Semarang. Dengan menyoroti variabel sanksi penelitian ini menyatakan bahwa wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajaknya bukan karena kesadaran mereka namun karena adanya ketakutan mereka akan adanya sanksi dan denda.

Suhardito (2006) meneliti pengaruh sanksi denda berpengaruh terhadap kepatuhan WP, dalam penelitiannya mengemukakan bahwa WP akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar WP, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab penelitian ini menyimpulkan sikap atau pandangan WP terhadap sanksi denda berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

TINJAUAN TEORI

Pengertian Perpajakan

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2002:1) “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”. Definisi pajak yang dikemukakan oleh Markus (2005:1) “pajak adalah sebagian harta kekayaan rakyat (swasta) yang, berdasarkan Undang-Undang, wajib diberikan oleh rakyat kepada negara tanpa mendapat kontra prestasi secara individual dan langsung dari negara, serta bukan penalti”. Sedangkan menurut Ilyas (2002:4) “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

Pengertian Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007: 171), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan (UU KUP) atau pihak yang telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif yang disebutkan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha. Contoh dari badan tersebut meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau Daerah dengan nama dan bentuk apapun, firma, koperasi, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi sosial politik, lembaga, dan beberapa bentuk lainnya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak sangat sulit untuk diwujudkan seandainya dalam definisi ‘pajak’ tidak ada frase “yang dapat dipaksakan” dan “yang bersifat memaksa.” Bertitik tolak dari frase ini menunjukkan membayar pajak bukan semata-mata perbuatan sukarela atau karena suatu kesadaran. Frase ini memberikan pemahaman dan pengertian bahwa masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai aktualisasi semangat gotong-royong atau solidaritas nasional untuk membangun perekonomian nasional. Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

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, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010)

Pelayanan Fiskus

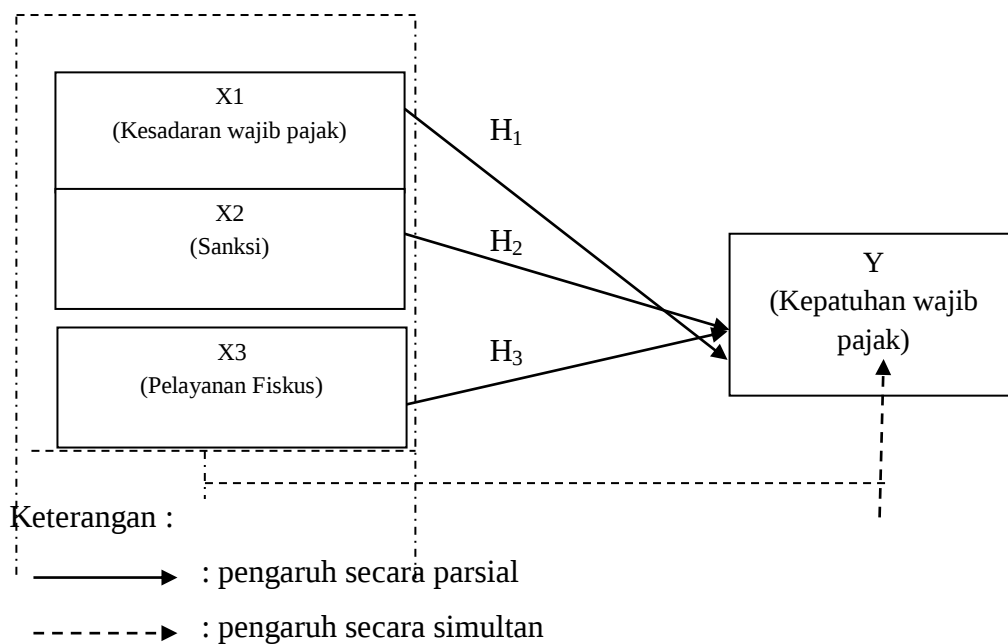
Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa “pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara

KERANGKA KONSEPTUAL

Model kerangka konseptual penelitian secara sederhana digambarkan sebagai berikut:



METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabel dapat diukur. Selain itu pendekatan ini menekankan pada pembuktian hipotesis dari beberapa teori. Selanjutnya, penelitian ini merupakan sebuah penelitian survei dimana informasi diperoleh dari responden menggunakan kuisioner.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama KPP Pratama Batu terletak di Jl. Letjen. S. Parman No.100 Malang, satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yaitu pada bulan September 2016 sampai 20 Mei 2017.

Populasi dan Sampel Penelitian

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2006:72) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian ini untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Batu pada tahun 2016. Sampel menurut Sugiyono (2006:73), yaitu: “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Selain itu adanya pengambilan sampel dimaksudkan untuk memperoleh keterangan mengenai obyek-obyek penelitian dengan cara mengamati sebagian populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi namun tetap mampu mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara random dengan jumlah yang proporsional pada tiap-tiap populasi. Rumusan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini, digunakan rumus Slovin (Arikunto, 2006:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = besarnya populasi

α = *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10%). Dengan populasi sebanyak 5.980 maka

perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{5.980}{5.980(0,1)^2 + 1}$$

$$N = 98,35$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 wajib pajak

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam Sugiyono (2011:38), pada dasarnya variabel penelitian adalah atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas).

a. Variabel Bebas (Independen)

Merupakan variabel yang mempengaruhi perubahan variabel dependen, dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak (X_1)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dengan indikator yaitu sebagai berikut:

- a) Persepsi wajib pajak
- b) Karakteristik wajib pajak
- c) Penyuluhan

2. Sanksi (X_2)

Merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati dengan kata lain sanksi adalah pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dengan indikator yaitu sebagai berikut:

- a) Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak
- b) Pengenaan sanksi dilakukan secara tegas
- c) Penerapan sanksi diberikan sesuai dengan tingkat kesalahan.

3. Pelayanan fiskus (X_3)

Cata petugas pajak dalam membantu mengurus dan menyiapkan segala bentuk keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak dengan indikator yaitu sebagai berikut:

- a) Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
 - b) Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan
 - c) Petugas memberikan penyuluhan mengenai perpajakan.
- b. Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi perubahan variabel independen. Dalam hal ini variabel independen yaitu mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Batu (Y). Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif dengan indikator yaitu sebagai berikut:
1. Melakukan pembayaran tepat waktu
 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak
 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melanggar tindak pidana pajak.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran maupun deskripsi mengenai nilai rata-rata, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum untuk data kuantitatif sedangkan data kualitatif menggunakan distribusi frekuensi (Ghozali, 2006:19).

Pengujian Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas (Sujianto, 2007:45). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah modernisasi perpajakan yang meliputi kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus. Oleh karena itu, model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Batu
 α = Konstanta
 $\beta_1, \dots, \beta_3$ = Koefisien regresi
 X_1 = Kesadaran wajib pajak
 X_2 = Sanksi
 X_3 = Pelayanan fiskus
 e = Error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini disajikan hasil statistik mengenai pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, sanksi, administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan di KPP Pratama Batu dengan hasil penelitian yang telah diolah komputer melalui program SPSS dengan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*).

Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,390	1,614		-,861	,391		
	Kesadaran Wajib pajak	,509	,062	,505	8,238	,000	,968	1,048
	Sanksi	,109	,052	,124	2,082	,040	,972	1,038
	Pelayanan Fiskus	,437	,065	,411	6,686	,000	,967	1,048

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data primer diolah

Perhitungan regresi linier berganda untuk memprediksi besarnya variabel terikat terhadap variabel bebas. Persamaan regresi yang digunakan yaitu sebagai berikut:

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

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,390 + 0,509X_1 + 0,109X_2 + 0,437X_3$$

a. Analisis Uji F

Hasil pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan uji F dapat disajikan pada tabel berikut:

Hasil Uji ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307,622	3	102,541	98,747	,000 ^b
	Residual	99,688	96	1,038		
	Total	407,310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Sanksi, Kesadaran Wajib pajak

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 98,747 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($\alpha < 0,00$), dari hasil pengujian juga diperoleh nilai F_{tabel} 2,70, sehingga dapat diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($98,747 > 2,70$). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan (pada KPP Pratama Batu) (Y). Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan dari kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus maka kesadaran wajib pajak juga akan mengalami perubahan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), dan Halimi (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak.

Koefisien Regresi

Hasil analisis koefisien regresi masing-masing variabel kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan (pada KPP Pratama Batu) maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif, dengan nilai $b=0,509$ dengan signifikansi ($\alpha < 0,01$) yang berarti bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan di KPP Pratama Batu.
2. Variabel sanksi (X_2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada KPP Pratama Batu) dengan koefisien sebesar 0,109 dengan signifikansi ($\alpha < 0,040$) dapat diterima.
3. Variabel pelayanan fiskus (X_3) berpengaruh positif, dengan nilai $b=0,437$ dengan signifikansi ($\alpha < 0,00$) yang berarti bahwa variabel pelayanan fiskus (X_3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,748 dan dapat ditunjukkan dari tabel koefisien determinasi berikut:

Nilai koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,869 ^a	,755	,748	1,019	1,077

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus

terhadap kepatuhan wajib pajak (pada KPP Pratama Batu) sebesar 74,8%, sedangkan sisanya sebesar 25,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari masing-masing variabel kesadaran wajib pajak (X_1), sanksi (X_2), pelayanan fiskus (X_3) hasilnya menunjukkan bahwa adanya korelasi berganda (R) sebesar 0,869. Angka tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas terhadap variabel terkait.

b. Analisis Uji t

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan dan kemudian diolah komputer melalui program SPSS (*Statistical Product Service and Service Solutions*) released 21,00 maka dapat diketahui hasil analisis regresi linier berganda (*multiple regression*), untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka digunakan uji t (t - test) dua arah (*two side* atau *2 – tail test*) dengan cara membandingkan nilai signifikansinya dengan α , dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar 95% ($\alpha = 5\%$). Alasan penggunaan uji *two side* atau *2 – tail test* karena nilai t hitung memiliki kemungkinan nilai positif dan negatif sehingga digunakan uji 2 sisi. Berdasarkan uji t secara statistik analisis regresi secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa dengan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan juga menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan kesadaran wajib pajak yaitu dengan memiliki persepsi yang baik tentang perpajakan,

menjalankan ketentuan untuk melakukan pembayaran pajak, mengikuti berbagai bentuk penyuluhan dalam bidang perpajakan, wajib pajak memiliki pemahaman bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara, membayar pajak merupakan bentuk partisipasi, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara dan pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian negara memberikan dukungan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), dan Halimi (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak, terhadap kesadaran wajib pajak.

2. Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa dengan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Adanya pengaruh yang signifikan variabel pemberian sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak, pengenaan sanksi pajak harus dilakukan secara tegas, penerapan sanksi diberikan sesuai dengan tingkat kesalahan, kebijakan dengan melakukan evaluasi secara berkala diperlukan untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat akan memberikan dukungan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), dan Halimi (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara sanksi terhadap kesadaran wajib pajak

3. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa dengan semakin meningkatnya kesadaran wajib

pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Adanya pengaruh yang signifikan variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan pelayanan fiskus yang meliputi petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat dan dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak akan memberikan dukungan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), dan Halimi (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak. Adapun untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dengan membandingkan nilai koefisien regresi masing-masing variabel. Berdasarkan hasil perbandingan koefisien regresi maka kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi, pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari deskripsi jawaban responden menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah tinggi, sanksi masuk dalam kriteria tinggi, pelayanan fiskus masuk dalam kategori tinggi dan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tinggi. Kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap

tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penilaian tingkat kepatuhan wajib pajak hanya menggunakan tiga variabel yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus
2. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan karena adanya perbedaan lokasi dan subyek penelitian yang digunakan.
3. Keterbatasan mengenai jumlah sampel penelitian yang digunakan yaitu hanya 100 sampel.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dari hasil analisis data yang dilakukan maka dapat dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, misalnya modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, dan lain-lain dengan harapan penelitian yang dilakukan dapat lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.2010.*Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abdul Halim, Achmad Tjahjono, Fakhri Husein Muh, 2001. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Abuyamin, Oyok. 2010. *Perpajakan Pusat Dan Daerah*. Bandung: Humaniora
- Arikunto, S, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bratakusumah dan Solihin, 2002, *Otonomi Penyelenggara Pemerintah Daerah*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Devano, Sony, dan Rahayu Kurnia, 2006, *Perpajakan Konsep, teori,dan Isu*, PT Kencana, Jakarta
- Erly Suandy. 2008. *Hukum Pajak*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Efferin, S., Darmadji, S. H., Tan Y. 2004. “*Metode Penelitian Untuk Akuntansi: Sebuah Pendekatan Praktis*”, Malang: Bayumedia Publishing
- Hamonangan,Timbul dkk. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Kurniawan,panca,dan Agus Purwanto,2004, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia* ,Bayumedia,Jakarta

Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya

Mardalis, 2003, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta : Bumi Aksara.

Mardiasmo., 2009, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: ANDI.

_____. 2011, *Perpajakan*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Penerbit Andi

_____. 2012. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi

Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya

Munir, Dasril., Djuanda, Henry Arys., Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2004, *Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah*, YPAPI, Yogyakarta.

Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Munawir. 1980. *Pokok-pokok Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Munir, Dasril., Djuanda, Henry Arys., Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2004, *Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah*, YPAPI, Yogyakarta.

Narbuko, Cholid, dan Abu Achmadi. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Pandiangan, Liberty. 2002. *Undang- Undang Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Erlangga

Safri Nurmantu. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta:Granit

Siahaan, M.P 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. PT.
RajaGrafindo Persada. Jakarta

Siti Resmi . 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat