

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN
*SELF ASSESSMENT SYSTEM***

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

DEWI CINTYA RAHAJENG

2013310612

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

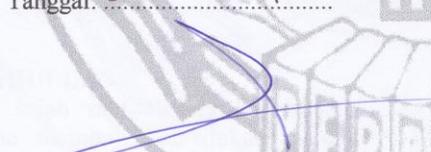
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

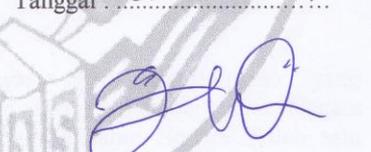
N a m a : Dewi Cintya Rahajeng
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 November 1995
N.I.M : 2013310612
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
J u d u l : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System*

Disetujui dan diterima baik oleh :

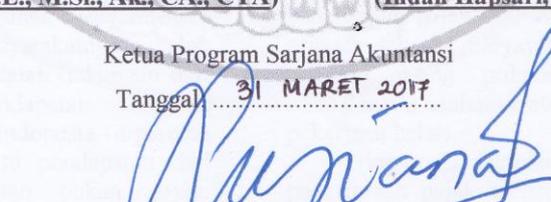
Dosen Pembimbing,
Tanggal: 31 MARET 2017

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal: 31 MARET 2017


(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)


(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak)

Ketua Program Sarjana Akuntansi
Tanggal: 31 MARET 2017


(Dr. Luciana Spica Almiliana, SE, M.Si, QIA, CPSAK)

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DALAM PENERAPAN *SELF*
*ASSESSMENT SYSTEM***

Dewi Cintya Rahajeng
STIE Perbanas Surabaya
Email: dewicintya16@gmail.com
Jl. Wonorejo Utara III No. 16 Surabaya

ABSTRACT

Every person who has the income required to pay taxes and must register as a taxpayer. In fact Indonesia from tax revenue does not always meet the revenue target. Indonesia to reform the taxation system, namely the implementation of self assessment system which aims for a more transparent. This research purpose is to know understanding of taxation, tax penalties perception and quality of service tax on tax compliance taxpayers. The population of taxpayers who are in a Java environment KPP I and II and got a sample of 125 respondents. This study aims to determine the understanding of taxation, tax penalties and the perception of quality of service tax on tax compliance in view of the tax reform, namely the implementation of self-assessment system. The population of taxpayers who are in a Java environment KPP I and II and got a sample of 125 respondents. Collecting data in this research using questionnaires manual and electronic questionnaires and using regression analysis techniques. The results showed that perception of tax penalties and the quality of tax services that have a significant positive influence Taxpayer Compliance in the implementation of self-assessment system, while understanding do not have a significant positive for Taxpayer Compliance in implementation of self assessment system.

Key words : *understanding of taxation, perception of tax penalties, quality service of tax, self assessment system, compliance taxpayers*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu Negara berkembang Indonesia membutuhkan dukungan dari faktor-faktor yang dapat membantu berjalannya pembangunan Negara dan mensejahterakan masyarakatnya. Salah satu faktor tersebut adalah dukungan dari sumber daya pendapatan Negara, pendapatan Negara Indonesia diperoleh dari dua sumber yaitu pendapatan dari pajak dan pendapatan bukan pajak. Pendapatan pajak merupakan sumber pendapatan yang paling besar untuk Negara Indonesia dibandingkan pendapatan Negara bukan pajak, melalui pendapatan Pajak Negara Indonesia dapat

membayai segala kepentingan yang berkaitan dengan pembangunan Negara maupun pengeluaran Negara. Salah satu pajak yang diterima oleh Negara adalah penerimaan pajak dari Wajib Pajak orang pribadi sebagai karyawan atau pegawai maupun orang pribadi yang sedang menjalankan usahanya ataupun melakukan pekerjaan bebas.

Hingga 31 Oktober 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 768.957 triliun. Dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2015 sebesar Rp 1.294,258 triliun, realisasi penerimaan pajak mencapai 59,41%, penerimaan pajak ini berasal dari penerimaan pajak Migas

dan Non-Migas, PPN dan PPnBM, PBB, dan pajak lainnya. Salah satu penerimaan pajak non-migas adalah Penerimaan pajak oleh PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi yang sampai 31 Oktober 2015 mendapatkan penerimaan yakni 28,84%, atau sebesar Rp 4.643 miliar dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 3.604 miliar. Menurut hasil realisasi penerimaan pajak berarti penerimaan PPh pasal 25/29 Orang Pribadi mengalami peningkatan. Dengan kinerja tersebut, penerimaan dari PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi sudah mencapai 89,04% dari target yang ditetapkan di tahun 2015. Sementara, Pertumbuhan tinggi selanjutnya dari penerimaan non-migas adalah dari PPh Pasal 21 yakni 9,81%, atau sebesar Rp 86.480 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 78.758 triliun. Pertumbuhan yang cukup tinggi ini salah satunya disebabkan karena kenaikan Upah Minimum Provinsi (UMP).

<http://Pajak.go.id/content/article/realisasi-penerimaan-Pajak-31-oktober-2015>.

Menurut hasil penerimaan pajak yang belum bisa mencapai target pemerintah melakukan reformasi perpajakan yang diharapkan akan mampu untuk meningkatkan pendapatan Negara melalui pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak yaitu pemerintah mengganti sistem perpajakan yang semula *Official Assessment System* berganti menjadi *Self Assessment System* yang bertujuan untuk perpajakan yang lebih transparan. Kewenangan yang diberikan dalam *self assessment system* tersebut ternyata menimbulkan kelemahan atau hambatan yang muncul beberapa tahun terakhir yang dialami oleh Wajib Pajak yaitu masyarakat kesulitan dalam mengisi form-form pengisian yang dilakukan secara manual oleh Wajib Pajak itu sendiri. Peneliti Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menjelaskan didalam penelitiannya pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung dikarenakan

kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak untuk kepentingan pembangunan di kotanya, peneliti juga menjelaskan bahwa seringkali pelayanan fiskus tidak memuaskan masyarakat, dan sanksi pajak mengenai keterlambatan membayar pajak tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Dengan demikian, Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system* akan sangat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu diantaranya adalah pemahaman perpajakan, persepsi mengenai sanksi pajak dan juga faktor lain yaitu kualitas pelayanan perpajakan. Faktor-faktor tersebut dapat dibuktikan dengan adanya penelitian menurut Peneliti Sri Putri Tita Mutia (2014) yang menjelaskan hasil penelitiannya bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman Wajib Pajak mempunyai pengaruh positif kepada Kepatuhan Wajib Pajak, sementara peneliti Farid Syahril (2013) menjelaskan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap Pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian

mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Menurut Robbins (1996) ada tiga faktor yang menjadi dasar pertimbangan seseorang melakukan suatu perbuatan disebabkan oleh faktor internal atau dari diri sendiri atau faktor eksternal. Ketiga faktor dasar pertimbangan tersebut adalah (1) *Concensus* adalah situasi yang membedakan perilaku seseorang dengan perilaku yang lainnya ketika dihadapkan pada situasi yang sama. Bila seseorang mempunyai perilaku yang sama dengan kebanyakan yang lain, maka perilaku tersebut dapat dikatakan mempunyai tingkat *consensus* yang tinggi. Tetapi bila perilaku tersebut berbeda dengan kebanyakan orang lain, maka perilaku tersebut dapat dikatakan mempunyai tingkat *consensus* yang rendah (2) *Consistency* adalah pemberian perilaku yang sama terhadap peristiwa yang berbeda. Jika seseorang cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dalam situasi yang sama berarti dapat dikatakan konsistensi orang tersebut tinggi, tetapi jika perilaku tidak sama maka dikatakan *consistency* orang tersebut rendah. (3) *Distinctivens* dapat ditunjukkan sejauh mana seseorang bereaksi dengan cara yang sama terhadap peristiwa yang berbeda.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman terhadap perpajakan adalah memahami segala sesuatu mengenai perihal perpajakan seperti pengertian pajak, manfaat dan fungsi pemungutan pajak bagi Negara, siapa saja subjek pajak dan objek pajak, bagaimana sistem perpajakan yang berlaku saat ini, tarif pajak untuk setiap objek pajak, bagaimana cara mengisi surat pemberitahuan dan mengetahui bagaimana prosedur melaporkan dan membayarkan pajak terutangnya beserta sanksi-sanksi yang berlaku apabila dilakukan sebuah pelanggaran.

Penelitian Sri Putri Tita Mutia (2014), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), dan Pasca Rizki Dwi Ananda (2015) yang meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa variabel yang mereka gunakan yaitu pemahaman perpajakan ternyata mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan ini dapat membuktikan bahwa jika seseorang mempunyai pemahaman perpajakan tinggi maka seseorang tersebut akan patuh dalam hal kewajiban perpajakannya, sehingga dapat diambil hipotesis:

H1 : Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*

Persepsi Sanksi Pajak

Sanksi Perpajakan adalah sebuah cara pemerintah untuk menertibkan pelanggaran terhadap perpajakan guna untuk mendisiplinkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak. Sanksi perpajakan diharapkan mampu membuat efek jera kepada pelanggarnya dan membuat Wajib Pajak patuh terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku. Setiap Wajib Pajak mempunyai persepsi akan sanksi pajak yang berbeda-beda menurut pemahamannya akan perpajakan.

Penelitian Tryaba A.M Tiradaa (2013) dan Doni Sapradi (2013) yang juga meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa variabel yang mereka gunakan yaitu sanksi perpajakan ternyata mempunyai hubungan yang signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan mampu mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dapat diambil hipotesis :

H2 : Persepsi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*

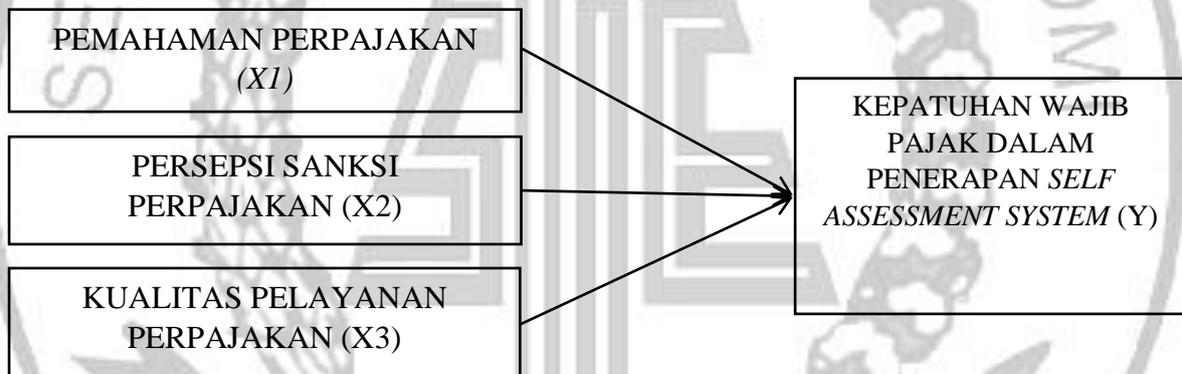
Kualitas Pelayanan Perpajakan

Dalam dunia perpajakan kualitas pelayanan fiskus atau perpajakan adalah salah satu peranan penting untuk kelancaran aktivitas perpajakan, peran fiskus akan sangat membantu Wajib Pajak dalam hal urusan perpajakannya. Oleh karena itu, jika pelayanan fiskus tidak profesional dan tidak baik menurut Wajib Pajak akan sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Melalui fiskus Wajib Pajak dapat memperoleh informasi tentang pajak yang dibutuhkan. Pelayanan perpajakan yang baik, sopan, adil, jujur, dan profesional adalah pelayanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak dalam melayani urusan perpajakannya sehingga

akan menimbulkan rasa nyaman bagi Wajib Pajak dan *attitude* yang terbentuk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Sri Putri Tita Mutia (2014) dan Cindy Joto Purnomo dan Yenni Mangoting (2013) yang meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa dengan variabel yang mereka gunakan yaitu pelayanan fiskus ternyata mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dapat diambil hipotesis :

H3 : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan hubungan kausal yang akan menjelaskan mengenai variabel dependen mempengaruhi variabel independen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan yang disajikan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012:7). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari pengumpulan melalui responden.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel independen yang terdiri dari pemahaman perpajakan, persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan perpajakan serta variabel dependen yakni Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System*

Self assessment system merupakan reformasi perpajakan yang memberikan

wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri, dan membayar sendiri jumlah pajak terutang. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system* dapat diukur dengan indikator apabila Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan

Pemahaman Perpajakan

Wajib Pajak dianggap patuh terhadap perpajakan apabila Wajib Pajak sudah melakukan kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan benar menurut undang-undang perpajakan yang berlaku. Variabel pemahaman perpajakan dapat diukur dengan indikator sejauh mana Wajib Pajak dapat memahami definisi pajak, manfaat pajak, sistem perpajakan yang berlaku, manfaat dan kegunaan memiliki NPWP, adanya penundaan pembayaran pajak dalam masa sulit, wajib patuh mengetahui batas penyampaian surat pemberitahuan.

Persepsi Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan dapat diberikan sebagai akibat dari pelanggaran atas aturan perpajakan, sanksi perpajakan dapat mendisiplinkan Wajib Pajak untuk mematuhi peraturan yang berlaku sebagaimana penerapan *self assessment system* yang memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak. Variabel sanksi perpajakan dapat diukur dengan indikator bagaimana persepsi Wajib Pajak akan sanksi pajak yang berlaku di Indonesia yang bertujuan untuk mendisiplinkan Wajib Pajak guna penegakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Fiskus diharapkan dapat memenuhi kewajibannya untuk melayani Wajib Pajak dalam proses urusan perpajakannya. Kualitas pelayanan perpajakan yang baik, jujur, profesional, dan bertanggung jawab dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dengan indikator

penilaian Wajib Pajak terhadap pelayanan perpajakan yang didapatkan Wajib Pajak selama proses urusan perpajakannya, informasi yang didapatkan dari fiskus mengenai perpajakannya dan fiskus berlaku adil terhadap ketetapan tarif pajak.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu item dapat dikatakan valid jika r hasil bernilai positif dan signifikansi nilai $\alpha < 5\%$. Namun jika r hasil bernilai negatif ataupun positif dengan tingkat signifikansi berada di atas 5 %, maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk menganalisis data berikutnya (Sugiyono, 2012:121). Suatu kuesioner dapat dikatakan variabel jika jawaban bersifat konsisten dari waktu ke waktu. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji $\alpha > 0,6$ merupakan nilai yang reliabel.

Uji Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (Imam Ghozali.2006 : 19).

Uji Asumsi Klasik

Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai yang menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 (Imam Ghozali, 2006:91-92).

Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi adalah dengan melihat ada tidaknya skala tertentu pada

grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.

Uji Normalitas

Uji normalitas data berfungsi untuk melihat apakah suatu data yang kita gunakan terdistribusi secara normal atau tidak. H_0 adalah data yang terdistribusi normal jika probabilitas $> 0,05$ sementara H_1 adalah data yang tidak terdistribusi normal jika probabilitas $< 0,05$.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Model Regresi Linier Berganda adalah :

$$Y = A + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Penjelasan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerapan *Self Assessment System*
- X1 = Pemahaman Perpajakan
- X2 = Persepsi Sanksi Pajak
- X3 = Kualitas Pelayanan Perpajakan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- e = Error

Alat uji yang digunakan adalah :

Uji F-Test

Jika nilai signifikansi. $F \leq 0.05$ maka H_a diterima yang berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi. $F \geq 0.05$ maka H_a ditolak yang berarti variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen (Imam Ghazali, 2006:84).

Uji Parsial (T test)

jika signifikansi ≤ 0.05 maka H_a diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi ≥ 0.05 maka H_0 diterima yang berarti variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Imam Ghazali, 2006:84-85).

Uji Koefisien Determinan (R Square)

Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner manual kepada responden sesungguhnya yaitu Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Jatim I dan Jatim II yang meliputi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo dengan jumlah kuesioner sebanyak 100 lembar. Kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak hanya 75 lembar kuesioner. Penyebaran kuesioner juga dilakukan melalui *google drive* atau kuesioner elektronik, peneliti dapat mengumpulkan responden sebanyak 50 responden yang merupakan Wajib Pajak. Sehingga total responden yang dapat digunakan oleh peneliti adalah 125 responden (75 kuesioner manual ditambah 50 kuesioner elektronik).

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel dalam penelitian ini jika diuji dengan statistik deskriptif akan memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), minimal, maksimum, standar deviasi, range, varian, kurtosis dan skewness dengan sudut pandang jawaban yang diberikan oleh responden. Penelitian ini tidak melampirkan bagian uji deskriptif kurtosis dan skewness karena sudah dapat dilihat dari output uji normalitas data. Dalam uji deskriptif ini peneliti hanya menggunakannya untuk mendeskripsikan nilai-nilai masing-masing variabel dari pengisian kuesioner.

Tabel 1
DISTRIBUSI VARIABEL PEMAHAMAN PERPAJAKAN

No	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah identitas yang harus dimiliki oleh setiap Wajib Pajak	1	1	4	67	52	125	4,46
2	Batas waktu pelaporan SPT selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak	2	2	20	39	62	125	4,07
3	Keterlambatan menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT dikenakan denda sebesar Rp 500.000-Rp 1.000.000	6	20	26	43	30	125	3,56
4	Sebagai Wajib Pajak saya memahami <i>self assessment system</i> memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak bukan pada petugas pajak dalam urusan perpajakan	3	1	31	53	37	125	3,99
5	Sebagai Wajib Pajak saya mengetahui bahwa pembayaran pajak dapat dimintakan permohonan penundaan pembayaran apabila Wajib Pajak mengalami kesulitan	3	1	31	53	37	125	3,96
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							20,04	
Jumlah pertanyaan							5	
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variable							4,008	

Sumber : Data diolah

Tabel 1 menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 4,008 yang dikategorikan “Setuju”. Jadi dapat dikatakan jawaban responden atas pemahaman perpajakan mempunyai keterlibatan yang tinggi. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari lima item pernyataan dalam kuesioner,

responden berjumlah 125 Wajib Pajak paling banyak meyetujui pernyataan pertama yaitu mengenai pemahaman mengenai NPWP yang merupakan identitas yang harus dimiliki oleh setiap Wajib Pajak dengan dibuktikan nilai mean paling tinggi diantara nilai mean item pernyataan yang lain yaitu sebesar 4,46.

Tabel 2
DISTRIBUSI VARIABEL PERSEPSI SANKSI PAJAK

No	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Sanksi pidana bagi pelanggar aturan pajak cukup berat	1	8	30	46	40	125	3,92
2	Sanksi administrasi yang diberikan atas pelanggaran aturan pajak sangat ringan	1	19	41	50	14	125	3,45
3	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak	0	9	21	63	32	125	3,94
4	Sanksi atas pelanggaran pajak harus diberikan tanpa toleran	0	14	22	57	32	125	3,85
5	Sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegoisasikan	0	40	44	40	12	125	3,28
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							18,44	
Jumlah pertanyaan							5	
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variable							3,688	

Sumber : Data diolah

Tabel 2 menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap persepsi

sanksi pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 3,688 yang dikategorikan

“Setuju”. Jadi dapat dikatakan jawaban responden atas pemahaman perpajakan mempunyai keterlibatan yang tinggi. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari lima item pernyataan dalam kuesioner, responden berjumlah 125 Wajib Pajak paling banyak meyetujui pernyataan ketiga

yaitu mengenai persepsi pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan sarana untuk mendidik Wajib Pajak dengan dibuktikan nilai mean paling tinggi diantara nilai mean item pernyataan yang lain yaitu sebesar 3,94.

Tabel 3
DISTRIBUSI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN

No	Pertanyaan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak	5	7	40	42	31	125	3,69
2	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas	2	8	35	50	30	125	3,78
3	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh Wajib Pajak	4	9	35	41	36	125	3,76
4	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik	0	11	26	58	30	125	3,85
5	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing Wajib Pajak	2	3	29	49	42	125	4,00
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							19,08	
Jumlah pertanyaan							5	
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variable							3,816	

Sumber : Data diolah

Tabel 3 merupakan pengujian deskriptif dari variabel kualitas pelayanan perpajakan. Tabel tersebut menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,816 yang dikategorikan “Setuju”. Jadi dapat dikatakan jawaban responden atas kualitas pelayanan perpajakan mempunyai

keterlibatan yang tinggi. Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa dari lima item pernyataan dalam kuesioner, responden berjumlah 125 Wajib Pajak paling banyak meyetujui pernyataan kelima yaitu mengenai petugas pajak dalam menjaga kerahasiaan data dengan dibuktikan nilai mean paling tinggi diantara nilai mean item pernyataan yang lain yaitu sebesar 4,00.

Tabel 4
DISTRIBUSI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENERAPAN
SELF ASSESSMENT SYSTEM

No	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri	3	1	20	57	44	125	4,10
2	Saya mengisi SPT dengan baik dan benar serta melaporkannya tepat waktu	1	1	11	69	43	125	4,21
3	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah Wajib Pajak untuk membayar tepat waktu	5	7	21	67	25	125	3,80
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak	0	5	16	50	54	125	4,22
5	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya	2	7	15	64	37	125	4,01
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan								20,34
Jumlah pertanyaan								5
Rata-rata keseluruhan pertanyaan tiap variable								4,068

Sumber : Data diolah

Tabel 4 menjelaskan bahwa tanggapan responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 4,068 yang dikategorikan "Setuju". Jadi dapat dikatakan jawaban responden atas Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai keterlibatan yang tinggi. Pada tabel 4 dapat diketahui bahwa dari lima item pernyataan dalam kuesioner, responden berjumlah 125 Wajib Pajak paling banyak meyetujui pernyataan keempat yaitu mengenai ketepatan waktu dalam membayar pajak dengan dibuktikan nilai mean paling tinggi sebesar 4,22.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan dalam kuesioner valid atau sah. Data yang dikatakan valid adalah

data yang hasil dari korelasi tersebut signifikan yang biasanya ditandai dengan ada dua bintang pada angka bagian total pada baris *pearson correlation* pada setiap indikator, dimana $< 0,05$ sebagai syarat signifikansi. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana pertanyaan yang ada dalam kuesioner dapat dijawab oleh responden secara konsisten, apabila jawaban dari responden tersebut jika diolah dua kali dengan alat uji yang sama menghasilkan hasil yang sama. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memiliki nilai alpha cronbach $> 0,70$. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas dan reliabilitas :

Tabel 5
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai <i>Pearson</i> <i>Corelation</i>	Sig.	Keterangan
Pemahaman Pajak Wajib Pajak	PWP1	0,494 ^{**}	0,000	Valid
	PWP2	0,743 ^{**}	0,000	Valid
	PWP3	0,768 ^{**}	0,000	Valid
	PWP4	0,814 ^{**}	0,000	Valid
	PWP5	0,681 ^{**}	0,000	Valid
Persepsi Sanksi Pajak Wajib Pajak	PSWP1	0,647 ^{**}	0,000	Valid
	PSWP2	0,790 ^{**}	0,000	Valid
	PSWP3	0,743 ^{**}	0,000	Valid
	PSWP4	0,751 ^{**}	0,000	Valid
	PSWP5	0,487 ^{**}	0,000	Valid
Kualitas Pelayan Pajak	KPP1	0,829 ^{**}	0,000	Valid
	KPP2	0,863 ^{**}	0,000	Valid
	KPP3	0,927 ^{**}	0,000	Valid
	KPP4	0,764 ^{**}	0,000	Valid
	KPP5	0,750 ^{**}	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KEP1	0,794 ^{**}	0,000	Valid
	KEP2	0,778 ^{**}	0,000	Valid
	KEP3	0,664 ^{**}	0,000	Valid
	KEP4	0,808 ^{**}	0,000	Valid
	KEP5	0,753 ^{**}	0,000	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 5 hasil uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai *pearson correlation* semua indikator pertanyaan masing-masing variabel yaitu pemahaman pajak, persepsi sanksi pajak,

kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi < 0,05. Dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan dari masing-masing variabel adalah valid.

Tabel 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai Cronbachs Alpha	Keterangan
Pemahaman Pajak	0,744	Reliabel
Persepsi Sanksi Pajak	0,715	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,884	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,817	Reliabel

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui dengan hasil nilai *cronbachs alpha* variabel pemahaman pajak 0,744 > 0,70 (reliabel), variabel persepsi sanksi pajak

0,715 > 0,70 (reliabel), variabel kualitas pelayanan pajak 0,884 > 0,70 (reliabel), sedangkan variabel kepatuhan wajib pajak 0,817 > 0,70 (reliabel).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan cara statistik yaitu *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan melihat nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov Z* $\geq 0,05$

maka data yang digunakan terdistribusi secara normal sedangkan jika nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov Z* $\leq 0,05$ maka data yang digunakan tidak terdistribusi normal. Dibawah ini merupakan hasil dari uji normalitas pada variabel didalam penelitian ini :

TABEL 7
HASIL UJI NORMALITAS

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,77171725
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,060
	Negative	-,108
Kolmogorov-Smirnov Z		1,205
Asymp. Sig. (2-tailed)		,109

Test distribution is Normal, Calculated from data

Sumber : Data yang diolah

Tabel 7 menunjukkan hasil dari uji normalitas, dengan melihat tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai dari Kolmogorov Smirnov Z sebesar 1,205 dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,109. Hasil Asymp. Sig (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05 ($0,109 > 0,05$) maka dapat dikatakan H0 diterima sehingga dapat disimpulkan data residual dalam penelitian ini terdistribusi normal dan layak digunakan.

Uji Multikorelasi

Penelitian ini juga menggunakan uji multikolinieritas yang bertujuan untuk melihat apakah model regresi terdapat

korelasi antar variabel independen. Penelitian yang baik adalah penelitian yang mempunyai model yang tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan juga nilai VIF. Jika nilai Tolerance masing-masing variabel lebih dari atau $\geq 0,10$, maka data yang digunakan peneliti tidak terjadi multikolinieritas begitu juga sebaliknya. Dapat dilihat juga dari nilai VIF, jika VIF masing-masing variabel kurang atau ≤ 10 maka data yang digunakan oleh peneliti tidak terjadi multikolinieritas begitu juga sebaliknya. Berikut ini merupakan hasil uji multikolinieritas:

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,915	,000
	Pemahaman Perpajakan	,859	1,164
	Persepsi Sanksi Pajak	,833	1,200
	Kualitas Pelayanan	,855	1,170

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber : Data yang diolah

Tabel 8 menjelaskan bahwa nilai Tolerance masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,10. Variabel pemahaman perpajakan sebesar 0,859 lebih besar dari 0,10, variabel persepsi sanksi pajak sebesar 0,833 lebih besar 0,10, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,855 lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF variabel pemahaman perpajakan sebesar 1,164 lebih kecil 10, variabel persepsi sanksi pajak sebesar 1,200 lebih kecil 10, dan variabel kualitas

pelayanan sebesar 1,170 lebih kecil dari 10. Dengan melihat hasil dari tabel tersebut kedua variabel yang mempunyai korelasi yang cukup tinggi yaitu variabel persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan dengan tingkat korelasi – 0,263 atau sebesar 26,3% sementara jika dilihat dari nilai Tolerance dan VIF masing-masing variabel dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi atau tidak ada multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini juga menggunakan Uji Heteroskedastisitas untuk melihat apakah ada ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Penelitian yang baik memiliki variance residual yang tetap dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain atau dengan kata lain homoskedastisitas. Penelitian ini menggunakan Uji Heteroskedastisitas

dengan cara Uji Glejser, jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka dapat dikatakan data yang digunakan peneliti tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas dalam data yang digunakan oleh peneliti. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada variabel penelitian ini :

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,634	1,329		1,230	,221		
	Pemahaman Perpajakan	,107	,057	,180	1,890	,061	,859	1,164
	Persepsi Sanksi Pajak	,004	,060	,007	,071	,944	,833	1,200
	Kualitas Pelayanan	-,098	,046	-,204	-2,133	,035	,855	1,170

a. Dependent Variable: AbsUt
Sumber : Data yang diolah

Tabel 9 menunjukkan hasil dari pengujian heteroskedastisitas yang dapat kita ketahui nilai signifikansi dari masing-masing variabel. Variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,061 yang lebih besar dari 0,05, variabel persepsi sanksi pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,944 yang lebih besar dari 0,05, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,035 lebih kecil dari 0,05. Dengan melihat hasil signifikansi masing-masing variabel tersebut dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel pemahaman perpajakan dan persepsi sanksi pajak, sedangkan pada variabel kualitas pelayanan terjadi heteroskedastisitas.

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yang jumlahnya beberapa atau lebih dari satu terhadap variabel dependen. Melihat pengaruh atau tidaknya suatu atau beberapa variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dari nilai dari t hitung dan nilai signifikansi dalam uji t. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk melihat apakah variabel berpengaruh secara positif atau negatif

dapat dilihat dari nilai beta pada kolom *unstandardized coefficients*. Berikut ini adalah hasil dari analisis regresi :

Uji Koefisien Determinan (R Square)

Uji Koefisien Determinan atau R Square digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi menunjukkan nilai 0 sampai dengan 1. Berikut adalah hasil dari pengujian Koefisien Determinasi pada variabel dalam penelitian ini :

Tabel 10
Hasil Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,503 ^a	,253	,234	2,80587

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah

Tabel 10 menunjukkan nilai dari Adjusted R Square sebesar 0.234 atau sebesar 23,4% dan sisanya 76,6% (100%-23,4%), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu pemahaman perpajakan, persepsi sanksi pajak, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak sebesar 23,4% dan sisanya 76,6% dipengaruhi atau dijelaskan variabel lain yang tidak digunakan untuk memprediksi dalam penelitian ini. Sedangkan nilai R menunjukkan nilai sebesar 0,503 atau sebesar 50,3% yang merupakan hubungan antar variabel, sedangkan nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,253 atau sebesar 25,3%

yang berarti dibawah 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas atau lemah.

Uji Statistik Simultan (Uji F)

Uji Statistik Simultan (Uji F) digunakan untuk melihat apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika hasil perhitungan nilai F lebih besar dari nilai F menurut tabel maka dapat dikatakan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil Uji F pada variabel dalam penelitian ini :

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322,180	3	107,393	13,641	,000 ^b
	Residual	952,620	121	7,873		
	Total	1274,800	124			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak

Sumber : Data diolah

Tabel 11 merupakan hasil uji F dengan menunjukkan nilai F hitung sebesar 13,641 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai signifikansi ($13,641 > 0,000$), maka dapat disimpulkan bahwa model

regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen seperti pemahaman perpajakan, persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk melihat apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen atau melihat sejauh mana

pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil uji t pada variabel pada penelitian ini :

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,714	1,976		4,915	,000
	Pemahaman Perpajakan	,035	,085	,035	,412	,681
	Persepsi Sanksi Pajak	,239	,089	,232	2,692	,008
	Kualitas Pelayanan	,290	,068	,361	4,242	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data yang diolah

Tabel 12 menunjukkan bahwa menurut hasil uji t variabel persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak signifikan jika dilihat dari nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,008 dan 0,000 yang berarti dibawah 0,05. Sementara variabel

pemahaman perpajakan tidak signifikan karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,681 yang lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh persepsi sanksi pajak dan kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Pemahaman Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerapan *Self Assessment System*

Pemahaman perpajakan adalah Wajib Pajak memahami akan perihal tentang pajak contohnya Wajib Pajak memahami dan sadar akan pentingnya mempunyai NPWP sebagai warga Negara yang sudah memenuhi syarat menjadi Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system*. Hasil penelitian ini tidak didukung penelitian sebelumnya yaitu Sri Putri Tita Mutia (2014) dan Farid Syahril (2013) yang menyebutkan bahwa

pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut hasil uji deskriptif hal ini disebabkan karena responden lebih banyak menjawab sangat setuju pada item pernyataan kegunaan NPWP dan banyak responden yang tidak menyetujui pernyataan mengenai sanksi denda keterlambatan, hal ini menunjukkan bahwa responden hanya memiliki pemahaman perpajakan hanya sebatas pemahaman pajak yang umum dan pemahaman pajak mengenai peraturan pajak belum cukup paham bahkan tidak mengerti dengan dibuktikan melalui jawaban responden terhadap pernyataan pemahama pajak mengenai adanya peraturan sanksi keterlambatan yaitu denda.

Hubungan antara Persepsi Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerapan *Self Assessment System*

Sanksi pajak adalah sarana untuk mendidik Wajib Pajak patuh terhadap aturan pajak. Tetapi pada kenyataannya setiap Wajib Pajak mempunyai persepsi yang berbeda-beda pada setiap sanksi pajak yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Leni Samira (2015), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), Triana A.M Tiraada (2013), dan Doni Sapriadi (2013) yang menyebutkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara penelitian ini tidak didukung penelitian sebelumnya yaitu Fitri Wilda (2015) dan Oktaviane Lidya Winerungan (2013) yang menyebutkan bahwa persepsi sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Perpajakan yang ada telah membuat Wajib Pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya karena Wajib Pajak tidak mau terkena sanksi jika melanggarnya.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerapan *Self Assessment System*

Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan untuk melayani Wajib Pajak dalam hal membantu akan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu pelayanan perpajakan haruslah mempunyai kualitas yang baik agar dapat memuaskan Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak atau fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yaitu Ni Ketut Nuari Shanti (2015), Leni Samira (2015), Fitri Wilda (2015), Sri Putri Tita Mutia (2014), Cindy Jotopurnomo dan

Yenni Mangoting (2013) dan Farid Syahril (2013) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara penelitian ini tidak didukung oleh peneliti terdahulu Oktaviane Lidya Winerungan (2013) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pajak sangatlah diperlukan dalam melayani Wajib Pajak supaya Wajib Pajak merasa terpenuhi akan kebutuhan informasi perpajakan sehingga jika Wajib Pajak mempunyai informasi perpajakan yang tinggi maka Wajib Pajak akan senang dan patuh untuk membayar pajaknya.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Penelitian ini untuk menguji pemahaman perpajakan, persepsi sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jatim I dan Jatim II. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Menurut hasil analisis ternyata bahwa Variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis pertama tidak diterima, Variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis kedua diterima, Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Dalam melakukan penelitian ini muncul beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu Kuesioner memiliki indikator pertanyaan yang banyak untuk diisi responden dikarenakan menggunakan kuesioner gabungan oleh beberapa peneliti, Pengumpulan data menggunakan

kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan bias karena perbedaan persepsi antara peneliti dan responden mengenai indikator pertanyaan, dan terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan perpajakan.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dapat dilakukan perbaikan dalam penelitian ini untuk peneliti dimasa datang yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP) meningkatkan kegiatan sosialisasi tentang perpajakan untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak, Menambah variabel independen yang lebih dapat menjelaskan variabel dependen diluar variabel yang digunakan peneliti untuk mengetahui faktor-faktor lainnya untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak untuk peneliti selanjutnya seperti kesadaran Wajib Pajak, kondisi ekonomi Wajib Pajak, peraturan perpajakan, dan lain-lain, Menambah waktu dan memperluas tempat pengambilan sampel sehingga tidak hanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jatim I dan wilayah Jatim II, Menggunakan obyek penelitian lain untu memprediksi Kepatuhan terhadap pajak seperti Kepatuhan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak atas penjualan online, pajak atas usaha kos-kosan, dan lain-lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pusat Statistik. 2014. Tabel Penduduk Tenaga Kerja. (Online). (<https://surabayakota.bps.go.id/linkTab elStatis/view/id/457>, diakses 17 September 2016)
- Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax&Accounting Review*.(Online),Vol1,No1,(<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-Pajak/article/view/441>, diakses 17 September 2016).
- Dinas Penduduk Catatan Sipil. 2015. *Badan Pusat Statistik Jumlah Penduduk Kota Surabaya*, (www.bps.co.id, diakses 17 september 2016).
- Doni Sapriadi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB". *Jurnal Akuntansi*. (Online), Vol 1 No 1, (ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129, diakses 13 Oktober 2016).
- Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. 2015. "Realisasi Penerimaan Pajak". (Online). (<http://Pajak.go.id/content/article/realisasi-penerimaan-Pajak-31-oktober-2015>, diakses 17 September 2016)
- Dwi Prasetyaningsih. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penerapan *Self Assessment System*". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- _____. 2016. *Kelemahan Self Assessment System*. (Online). (<http://Pajak.go.id/>, diakses 18 September 2016).
- Farid Syahril. 2013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Akuntansi*. (Online). (<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/639/0>, diakses 17 September 2016).
- H. Bohari. 2003. "Penerapan *Self Assessment System* dalam Sistem Perpajakan Nasional". *Majalah Ilmiah Hukum Amannna Gappa No.13/Tahun/XI/January-Maret 2003*.
- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Peaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadibdi Kota Semarang". *Tesis*. Progam Sarjana

- Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Leni Samira. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Bogor". *Jurnal AKUNIDA*. (Online), Vol 1 No 1, (ojs.unida.ac.id/index.php/JAKD/article/view/149).
- Mohamad Zain. 2004. "Manajemen Perpajakan". Jakarta:Salemba Empat.
- Ni Ketut Nuari Shanti. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar". *Jurnal Progam Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. (Online), Vol 7 No 2, (ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7750, diakses 13 Oktober 2016).
- Oktaviane Lidya Winerungan. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. (Online), Vol 1, No 3, (ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2301, diakses 17 September 2016).
- Pancawati Hardiningsih. 2011. *Sistem Perpajakan*. Bandung : Pustaka Jaya.
- Pasca Rizki Dwi Ananda. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. (Online), Vol 6 No 2, (Perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/Perpajakan/article/view/201, diakses 13 Oktober 2016).
- Puji Lestari. 2010. "Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Badan di KPP Pratama Denpasar Timur". *Skripsi Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Fungsi Kantor Pajak Pratama. Jakarta. (Online). (<http://www.sjdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/62~PMK.01~2009Per.htm>, diakses 11 Oktober 2016).
- Robbins, Stephen P. (1998). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Prenhallindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. "Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu, Satu". Jakarta.
- Sri Putri Tita Mutia. 2014. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)". *Jurnal Akuntansi*. (Online), Vol 2, No 1, (<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/902/0>, diakses 17 September 2016).
- Tryana A.M Tiraada. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. (Online), Vol 1 No 3, (ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2305, diakses 13 Oktober 2016).
- Wikipedia. "Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi". (Online). (https://id.wikipedia.org/wiki/Wajib_Pajak, diakses 03 Oktober 2016).