

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN UNTUK
MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS DI KELURAHAN KEMIRI)**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



INAZ PUTRI IRSYADIA

2011310189

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Inaz Putri Irsyadia
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 14 Juni 1992
NIM : 2011310189
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Untuk
Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus di
Kelurahan Kemiri)

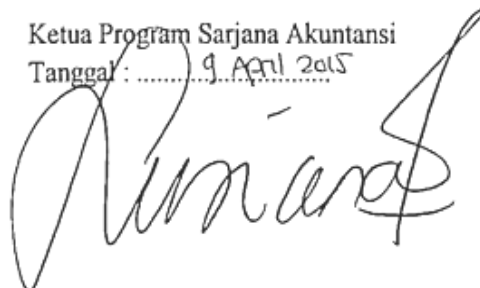
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 Maret 2015



(Bayu Sarjono, SE., Ak, M. Ak., CA., BKP)

Ketua Program Sarjana Akuntansi
Tanggal : 9 April 2015



(Dr. Luciana Spica Alimilia, S.E., M.Si).

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN UNTUK
MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDY KASUS DI KELURAHAN KEMIRI)

Inaz Putri Irsyadia

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2011310189@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study is for identify the factors that influence obedience to pay tax an individual taxpayer in sub-district Sidoarjo for to know obedience of individual tax payer for SPT report. The other purpose from this study is for knowing taxpayer comprehension about the rules of tax laws, following procedure which exist completely and clear, counting total of the tax that payable correctly and on time. The data was obtained from 42 respondents who registered on Tax Office sub-district Sidoarjo using questionnaires. To get the data, using multiple linear regression technique, result of the study show that awareness of taxpayer, knowledge of tax laws, service quality and tax sanctions didn't give significant effect to obedience for paying tax while perception of the effectiveness of the taxation system give significant effect to obedience an individual taxpayer in Sidoarjo.

Keywords: *awareness of taxpayer, knowledge of tax laws, perception of tax system effectiveness, service quality, tax sanctions*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penghasilan terbesar untuk negara, iuran dari rakyat yang bersifat memaksa yang bermanfaat untuk pembiayaan dan pembangunan negara. Pajak juga merupakan pendapatan negara yang langsung dipungut dari berbagai objek pajak . Upaya pemerintah untuk meningkatkan terus dilakukan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibanya sebagai pelaku utama dalam memberikan atau melaporkan pajak penghasilanya

Penerimaan pajak terus meningkat dari tahun ke tahun dari keseluruhan pendapatan negara , untuk meningkatkan

penerimaan negara dari sektor pajak untuk membangun ekonomi negara dan berupaya meningkatkan sistem perpajakan dengan memperhatikan hal kecil seperti tarif pajak , penghasilan tidak kena pajak dan sistem pemungutan pajak. Kegiatan dalam meningkatkan pembangunan dalam sektor pajak kepada wajib pajak terus dilakukan dan dievaluasi kesalahan dan kendala apa yang masih terjadi dalam hal sistem pemungutan pajak , peraturan dan dari diri wajib pajak sendiri

Dalam pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat

pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Membangun kemauan dalam diri tidak lah mudah bagi wajib pajak karena tidak adanya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi , kemauan dan kesadaran sangat sulit di terapkan dalam diri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Pajak terutang adalah dimana wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan undang – undang , kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangatlah penting dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Peran diri sendiri sangat perlu ditingkatkan dalam kepatuhan membayar pajak agar tidak terjadi pengenaan sanksi pajak yang nantinya akan diterima wajib pajak . namun masih banyak pelanggaran yang terjadi dalam pembayaran pajak

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya, kesadaran untuk membayar pajak masih kurang dimiliki pada wajib pajak , masih sulit diterapkan pada diri sendiri dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak seperti kesadaran dari wajib pajak , pengetahuan peraturan pemerintah bagi wajib pajak , persepsi yang baik atas efektifitas sistem pajak , kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak dan sanksi pajak dari keterlambatan membayar pajak. Hal seperti ini perlu di perhatikan untuk meningkat kan kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan membayar pajak Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor

eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Faktor lain dalam kepatuhan pajak yaitu persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan dan kesadaran membayar pajak

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting , VOL.1, NO.1, 2013 dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya . hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Persamaan penelitian ini yaitu Sampling yang digunakan sama yaitu random sampling dengan responden Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian berlokasi di Surabaya dengan sample 100 responden

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Teori Kewajiban Mutlak Atau Teori Bakti

Teori kewajiban mutlak atau teori bakti berdasarkan pada paham bahwa karena sifat suatu negara maka dengan sendirinya timbullah hak mutlak untuk memungut pajak dan kewajiban rakyat untuk membayar pajak yang pada akhirnya menjadi suatu tanda bakti rakyat kepada Negara (Diaz Priantara, 2012:5). Negara dalam hal ini pemerintah mempunyai hak untuk memungut pajak pada rakyatnya agar pemerintah dengan mudah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada rakyatnya. Hal ini dikarenakan pemasukan yang diperoleh pemerintah didominasi oleh penerimaan yang berasal dari penarikan pajak.

Berdasarkan teori kewajiban mutlak atau teori bakti, patuh atau tidaknya masyarakat terhadap peraturan pajak yang berlaku di negaranya sangat mempengaruhi penerimaan kas yang diperoleh oleh negara. Apabila masyarakat tidak patuh terhadap peraturan pajak yang ada, maka dapat menyebabkan kurangnya penerimaan kas negara sehingga akan sulit bagi pemerintah untuk membangun fasilitas umum bagi rakyatnya. Sebaliknya apabila masyarakat suatu negara patuh atau sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak, maka hal tersebut akan mempermudah pemerintah dalam membangun fasilitas umum untuk kesejahteraan rakyatnya. Kepatuhan masyarakat yang tinggi akan peraturan perpajakan merupakan tanda bakti rakyat terhadap negaranya.

Fungsi Pajak Berdasarkan definisi pajak yang telah dijabarkan sebelumnya, secara implisit terlihat ada dua fungsi pajak berdasarkan Resmi (2009), yaitu

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetary*)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin

maupun pembangunan. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak pertambahan nilai (PPN) dan Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), Pajak bumi dan bangunan (PBB).

2. Fungsi Mengatur (*Regulator*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Wajib pajak

Orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Surat Pemberitahuan (SPT)

urat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

1. Surat Pemberitahuan Masa yang meliputi:
 - a. SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
 - c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai
2. Surat Pemberitahuan Tahunan meliputi Pajak Penghasilan

Kesadaran membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak.

Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya Dalam penelitian ini menggunakan analisis swot untuk menentukan strategi yang akan digunakan oleh Bank Jatim Syariah Surabaya dalam menghadapi AEC 2015.

Pengetahuan Peraturan Pemerintah

Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

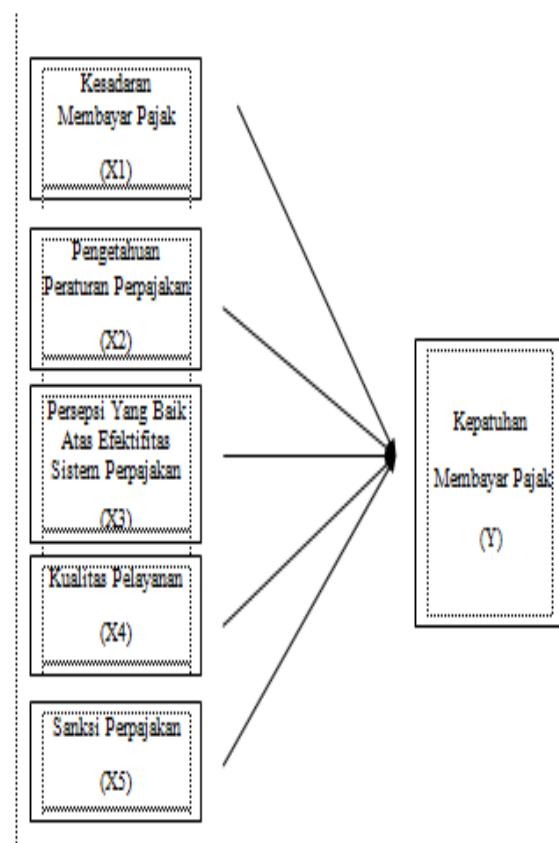
Kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat pembayar pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal waktu dan pelayanan (Sukarno dan Nirawati, 2007).

Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi . Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak enam variabel yaitu lima variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X2), persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan (X3), kualitas pelayanan (X4) dan sanksi perpajakan (X5). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan membayar pajak (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.3.1 berikut ini:



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi

terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa adanya paksaan. Namun, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak .

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat tidak mungkin patuh membayar pajak.

Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif dalam suatu hal dengan memberikan pendapat yang dapat mempengaruhi kejadian atau peristiwa yang telah terjadi. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Semakin baik persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar

pajaknya, pelayanan fiskus yang baik, dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya adalah membayar pajaknya, begitu juga sebaliknya pelayanan fiskus yang buruk dapat membuat wajib pajak malas memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan

Hubungan Kesadaran Membayar Pajak dengan Kepatuhan Membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam membayar pajak. hal paling menentukan dalam keberhasilan meningkatkan pendapatan negara dalam sektor pajak yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melakukan pembayaran pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan membayar setiap tahunnya dan memahami perpajakan.

Faktor yang mempengaruhi Kesadaran wajib pajak atas perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 :kesadaran membayar pajak, Berpengaruh atas kepatuhan membayar pajak

Hubungan Pengetahuan Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Membayar Pajak

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kemudahan untuk melaksanakan melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang. Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pengetahuan peraturan perpajakan, Berpengaruh atas kepatuhan membayar pajak

Hubungan Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kepatuhan Membayar Pajak

Selama ini banyak wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak, dan telah memiliki NPWP belum mau melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Hal ini disebabkan oleh asas perpajakan bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh pembayar pajak. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H3 : Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Berpengaruh atas kepatuhan membayar pajak

Hubungan Kualitas Layanan Wajib Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus

dilakukan secara terus-menerus. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi keinginan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas yang artinya pelayanan yang diberikan belum seperti yang diharapkan pelanggan. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Kualitas yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu dan mempermudah membayar pajaknya. Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kualitas pelayanan, berpengaruh atas kepatuhan membayar pajak.

Hubungan Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Membayar Pajak

Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. yang nantinya akan menentukan struktur keuangan jangka panjang suatu. Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5: Sanksi perpajakan, berpengaruh atas kepatuhan membayar pajak.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam peneliti ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pembayaran di Kantor Pajak kecamatan Sidoarjo . Peneliti memilih menyebarkan kuesioner di kelurahan Kemiri dengan wajib pajak orang pribadi yang masih aktif membayar kewajiban pajaknya. . Adapun sampel terpilih dengan teknik *Convenience Random Sampling* diperoleh sebanyak 42 responden.

Operasional dan Pengukuran Variabel

Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela, dan bersungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

- Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- Pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.
- Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan Negara.
- Pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para wajib pajak.
- Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Indikator pengetahuan peraturan perpajakan disini antara lain;

- Kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan.
- Pengetahuan akan kepemilikan NPWP sudah terdaftar di KPP.
- Pengetahuan bahwa NPWP ini sarana pengadministrasian pajak.
- Pengetahuan akan NPWP ini sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak untuk menjaga ketertiban membayar pajak.

- Pengetahuan bahwa jika wajib pajak yang sudah ber NPWP mempunyai kewajiban untuk membayar pajak secara berkala.

Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan

Dalam penelitian ini persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Widayati dan Nurlis (2010), yaitu:

- 1) Pembayaran pajak melalui *e-Banking*.
- 2) Pembayaran SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*.
- 3) Penyampaian SPT melalui *drop box*.
- 4) *Update* peraturan pajak terbaru secara *online* melalui internet.
- 5) Pendaftaran NPWP melalui *e-Register*.

Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur dengan indikator yang digunakan oleh Rusydi dan Fathoni (2008), yaitu:

- 1) Bukti fisik / Berwujud (*Tangibles*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- Empati (*Empathy*)

Sanksi Perpajakan

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sanksi akan diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak sesuai dengan undang – undang perpajakan yang berlaku. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) sebagai berikut :

- 1) Sanksi Perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan perpajakan cukup berat
- 2) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak

- 3) Penegakan Sanksi kepada dikenakan pelanggarnya tanpa toleransi
- 4) Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap wajib pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh wajib pajak yang bersangkutan\
- 5) Pemberian sanksi pidana kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan benar dan lengkap

Teknik Analisis Data

Deskripsi Responden

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (Ghozali, 2013 : 19). Untuk lebih memperjelas obyek yang diteliti akan dikemukakan gambaran umum mengenai demografi responden penelitian meliputi jenis kelamin, usia, memiliki NPWP dan pekerjaan. Analisis deskriptif juga dilakukan dengan perhitungan rata – rata tiap item.

Dari tingkat pekerjaan prosentase yang diperoleh sebesar 83% dengan pekerjaan swasta, dan tingkat usia rata-rata 53 tahun dari 42 responden.

Uji Validitas

Semua instrumen kuesioner memiliki signifikan *Correlations* < 0,05, maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid mengukur suatu variabel.

Uji Reliabilitas

Untuk mengukur konsistensi interval penggunaan instrument digunakan *cronbach's alpha coefficient* diketahui bahwa semua variable diperoleh rata-rata nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7, maka secara keseluruhan variabel dikatakan reliabel.

Pengujian Normalitas

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan sebesar 0,748, maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena nilai p (sig.) > 0,05.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *adjustment R-square* yaitu sebesar 0,140, hal ini menunjukkan sebesar 14% kepatuhan membayar pajak dapat dijelaskan oleh kesadaran membayar pajak, pemahaman peraturan pajak, pengetahuan pajak, efektivitas sistem pajak, layanan berkualitas dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 86% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Uji F

Uji hipotesis F digunakan untuk mengetahui baik tidaknya suatu model diperoleh nilai F signifikasinya sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan model tersebut adalah fit.

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hipotesis 1 diketahui thitung sebesar -0.212 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,69092 ($df = 36, \alpha = 0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0.833 dengan tingkat signifikansinya lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Membayar Pajak tidak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Kesadaran Membayar Pajak atau diartikan dengan menerima H_0 . Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak tentang kesadaran terhadap perpajakan kurang baik. Artinya kesadaran wajib pajak hanya sekedar membayar pajaknya dan cukup mengerti bagaimana masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak secara berkala guna perkembangan negara khususnya pembangunan masyarakat luas. Hal ini perlu dipahami oleh pihak-pihak yang terkait agar para wajib pajak tetap sadar akan pajak dan mereka telah mempunyai pandangan positif terhadap pajak.

Hipotesis 2 diketahui thitung sebesar -0.160 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,69092 ($df = 36, \alpha = 0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0,874 yang berarti signifikansinya lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Membayar Pajak tidak

dapat dipengaruhi secara parsial oleh Pengetahuan Peraturan Pajak atau diartikan dengan menerima H_0 . Di jelaskan bahwa pengetahuan tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan untuk membayar pajak, meskipun Wajib Pajak Orang Pribadi memahami tentang peraturan pajak, tidak halnya dalam pemahaman masyarakat tentang peraturan perpajakan masih kurang. Dalam hal ini masyarakat sebagian besar lambat dalam mengetahui peraturan tentang pajak baik yang telah diperbarui maupun tidak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan untuk patuh membayar pajak

Hipotesis 3 diketahui thitung sebesar -2.441 lebih besar dari t tabel sebesar 1,69092 ($df = 36, \alpha = 0.05$) dari tabel tersebut jug diperoleh signifikansi sebesar 0,020 yang berarti signifikansinya lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa KepatuhanMembayar Pajak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan atau diartikan dengan menerima H_a . Dengan adanya suatu sistem terpadu dalam perpajakan hal tersebut tentunya akan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memematuhi kewajiban pajaknya dengan mudah dan cepat tanpa harus ke KPP dimana Wajib Pajak itu terdaftar. Manfaat yang dapat didapat dari adanya sistem tersebut adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perpajakan

Hipotesis 4 diketahui thitung sebesar -0.090 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,69092 ($df=36, \alpha = 0.05$) dari tabel tersebut jug diperoleh signifikansi sebesar 0.929 yang berarti signifikansinya lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Membayar Pajak tidak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Kualitas Pelayanan atau diartikan dengan menerima H_0 . Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang

telah dilakukan oleh fiskus, apabila wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak. Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada masyarakat untuk mau membayar pajak yang kemudian akan membawa dampak yang positif pada pendapatan

Hipotesis 5 diketahui thitung sebesar -1.679 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,69092 ($df=36, \alpha = 0.05$) dari tabel tersebut jug diperoleh signifikansi sebesar 0.102 yang berarti signifikansinya dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa KepatuhanMembayar Pajak tidak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Sanksi Perpajakan atau diartikan dengan menerima H_0 . tingkat pengetahuan sanksi pajak yang dipahami oleh wajib pajak orang pribadi masih rendah sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya kurangnya perhatian masyarakat terhadap peraturan dan sanksi yang diberlakukan. Sanksi perpajakan tidak menjamin perilaku masyarakat untuk mematuhi peraturan karena kurang tegasnya sanksi yang dikenakan. Sanksi yang diterapkan hanya sebagai teguran, tingkat sanksi dimata masyarakat masih tergolong rendah sehingga kepatuhan membayar pajak masih kurang diperhatikan.

Simpulan

1. Variabel X_1 yakni kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak X_1 memiliki signifikan sebesar dimana yang lebih besar dari 0,05 atau H_0 diterima.
2. Variabel X_2 yakni pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak X_1 memiliki signifikan sebesar dimana yang lebih besar dari 0,05 atau H_0 diterima.

3. Variabel X3 yakni Persepsi yang baik atas efektifitas sistem tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak X1 memiliki signifikan sebesar α dimana yang lebih besar dari 0,05 atau H0 diterima.
4. Variabel X4 yakni Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak X1 memiliki signifikan sebesar α dimana yang lebih besar dari 0,05 atau H0 diterima.
5. Variabel X5 yakni Sanki Perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak X1 memiliki signifikan sebesar α dimana yang lebih besar dari 0,05 atau H0 diterima.
3. Meningkatkan pelayanan di setiap KPP daerah yang dapat memberikan kemauan Wajib Pajak membayar pajaknya.
4. Mensosialisasikan peraturan, ketentuan dan kebijakan tentang perpajakan kepada masyarakat.
5. Pemerintah harus menjaga amanah dari masyarakat terkait dengan pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh Wajib Pajak atau masyarakat.
6. Meyakinkan masyarakat dalam berpikir bahwa pajak merupakan hal terpenting negara untuk pendidikan, pembangunan, dan kesehatan yang nantinya akan berguna bagi kemajuan dan masfaat masyarakat.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Kesulitan dalam memberikan kuesioner kepada orang yang dituju, yaitu salah satunya tidak bertemu secara langsung, pengembalian kuesioner yang lama.
2. Adanya batasan – batasan dan bahkan penolakan dalam memberikan kuesioner kepada Wajib Pajak yang berada di rumah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran – saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait :

1. Upaya pemerintah dalam memberikan wawasan tentang perpajakan lebih ditingkatkan baik melalui media elektronik, cetak dan sosial media.
2. Memberikan pengetahuan tentang perpajakan yang mudah diakses oleh masyarakat dimana pun.

Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan di Surabaya". 2010.

Daftar Pustaka

- Atiqah dan Verisca Dena Fitria. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT". *Akuntabilitas*, Vol. 3 No. 1, 2010.
- Arum, Harjanti Puspa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas". *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 1, No. 1, 2012.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1, 2013.
- Devano, S dan Siti Rahayu. "Perpajakan: Konsep, Teori, Isu", Kencana, Jakarta, 2006.
- Ghozali Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS20 edisi 6". Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.
- Hidayatullah Jakarta, 2012. Pardi. "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam
- Musyaroqoh, Riqah. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiediaan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif". CV. Alfabeta, Bandung, 2009
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan ke-16, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sukrisno, Agoes dan Estralita Trisnawati. "Akuntansi Perpajakan", Salemba Empat, 2009.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2)
- Supriyati dan Nur Hidayati. "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol.7 No.1, 2008
- Setiawati, Eka. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013.
- Pangestuti, Dian Hayyu. "Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan

Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Sewa Atas Tanah dan/atau Bangunan". Skripsi UIN Syarif

Priyatno, Dwi. "*Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*", PT Buku Kita, Yogyakarta, 2010.

Undang-Undang No.28 tahun 2007, Tentang Perubahan Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan.

Waluyo. "Perpajakan Indonesia". Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta, 2008.

Widayati dan Nurlis. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*". Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto, 2010.

Witono, Banu." *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*". Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 7, Nomor 2, September 2008, hlm.196-208,2008.

Winda Kurnia Fikriningrum." *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*". Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.Semarang, 2012.