

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,
SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA
MEDAN PETISAH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



Oleh

Nama : MARDIANA
NPM : 1405170865P
Program Studi : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

Mardiana (1405170865P) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji regresi berganda, asumsi klasik, uji hipotesis tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS.

Dari pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib. Ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Mardiana (1405170865P) Influence Of Consciousness Taxpayer, Services Tax Authorities, Tax And Knowledge Sanctions Against Taxation Taxpayer Compliance.

The purpose of this study is: To know and analyze the influence of awareness of taxpayers on tax compliance on STO Medan Petisah. To know and analyze the impact of the service tax authorities on tax compliance on STO Medan Petisah. To know and analyze the impact of tax penalties on tax compliance on STO Medan Petisah. To know and analyze the impact of tax knowledge on tax compliance on STO Medan Petisah. To know and analyze the influence of consciousness required, the service tax authorities, tax penalties and tax knowledge on tax compliance on STO Medan Petisah.

The analysis technique used in this research is the analysis of quantitative data, quantitative data that examine and analyze the data with the calculation of figures and then draw conclusions from these tests with test tools correlation but in practice the processing of research data is not processed manually, but using SPSS statistical software.

From the discussion it can be concluded in this study are as follows: There was an effect of awareness of taxpayers on tax compliance. There is an effect of service tax authorities on tax compliance. There is the effect of the tax penalties on tax compliance. There is the influence of knowledge on adherence wajib taxpayer. There is the influence taxpayer awareness, service tax authorities, tax penalties, and knowledge simultaneously on tax compliance.

Keywords: *Consciousness Taxpayer, Services tax, authorities, tax penalties, Knowledge Taxation, Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Keaslian Peneltian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Uraian Teoritis.....	13
2.1.1 Pajak.....	13
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak	21
2.1.4. Pelayanan Fiskus.....	23
2.1.5. Sanksi Pajak.....	25
2.1.6. Pengetahuan Perpajakan.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Konseptual	33

2.4. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.4. Definisi Operasional	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6. Uji Instrumen Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar IV.1 Grafik P-Plot	35

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data WPOP Terdaftar.....	4
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1	Waktu Penelitian.....	24
Tabel III.2	Definisi Operasional.....	26
Tabel IV.1	Sampel dan Tingkat Pengambilan Kuesioner.....	30
Tabel IV.2	Statistik Deskriptif.....	31
Tabel IV.3	Jawaban Responden Kesadaran.....	32
Tabel IV.4	Jawaban Responden Pengetahuan.....	33
Tabel IV.5	Jawaban Responden Kepatuhan.....	33
Tabel IV.6	Uji Normalitas.....	34
Tabel IV.7	Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel IV.8	Regresi Berganda.....	38
Tabel IV.9	Uji t.....	39
Tabel IV.10	Uji F.....	39
Tabel IV.11	Determinasi.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, di antaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan negara digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dsb. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Kemudian penerimaan negara lainnya adalah penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan yang termasuk dalam penerimaan bukan pajak adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah.

Agar proses pembangunan dapat dilakukan dengan lancar dan berkesinambungan diperlukan adanya hubungan yang seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proporsional. Berdasarkan data dari BPS mengenai realisasi penerimaan negara tahun 2008-2014, total penerimaan APBN dari sektor pajak memegang peranan yang dominan dibanding sumber penerimaan bukan pajak. Hal ini dapat dilihat dari persentase penerimaan pajak tahun 2008 hingga 2014 sebesar 71,9%, sedangkan penerimaan bukan pajak yaitu 28,1% dari total penerimaan negara. Ini menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak menjadi andalan utama dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia.

Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain.

Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Sadhani (dikutip oleh Tarjo dan Kusumawati, 2006)

menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT.

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2013 dan 2014 di tujuh wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Medan, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum pernah mencapai target yang diharapkan untuk masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, sosialisasi mengenai perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Susanto Herry (2012) kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti 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. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat sebagai Wajib Pajak harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Pengetahuan wajib pajak masih kurang karena masih banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi rendah (Harun Nurasidi:2012). masih sangat rendahnya sanksi pajak terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak masih terlambat untuk menyerahkan Surat Pemberitahuan dan karena mereka berfikir bahwa sanksi yang diberikan masih rendah, artinya mereka mampu untuk membayar sanksi tersebut, terutama sanksi administrasi (SPT) (Darmin Nasution:2009).

Menurut Murray (2003:31) wajib pajak yang dikatakan sadar dalam membayar pajak ialah wajib pajak yang persentasenya diatas 50% dalam melakukan pendaftaran pajak, melaporkan pajak, serta membayar pajak terhutangnnya.

Berikut adalah data WPOP yang terdaftar dan yang melaporkan SPT di KPP Pratama Medan Petisah :

Tabel I.1
Data WPOP yang Terdaftar dan yang Lapor

Tahun	WPOP terdaftar	WPOP Lapor SPT	WPOP yang diberikan sanksi	% Kepatuhan WPOP
2010	66.807	20.706	450	31
2011	73.143	20.432	578	28
2012	79.929	21.308	691	27
2013	84.026	20.082	980	24
2014	88.992	19.938	1.532	22
2015	89.274	18.257	3.925	20
2016	95.156	17.076	6.894	19

Sumber: KPP Pratama Medan Petsisah

Dari tabel diatas terlihat bahwa setiap tahun WPOP yang melaporkan pajaknya SPT mengalami penurunan hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah sangat rendah sementara menurut Wahyu Santoso (2008, hal 41) “Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Dampak yang terjadi apabila kepatuhan wajib pajak yang rendah adalah penerimaan pajak tidak akan mencapai target yang sudah ditentukan oleh DJP, sehingga akan menghambat lajunya pertumbuhan ekonomi negara.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Tiraada (2013) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran dan sanksi pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi. Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa faktor kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Serta Oktaviane (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Serang, menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013). Pada penelitiannya di Kabupaten Minahasa Selatan, menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013), dalam penelitiannya yang

dilakukan pada KPP Manado dan KPP Bitung menemukan bahwa penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai adanya **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Petisah.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Kepatuhan WPOP yang menyampaikan SPT pada setiap tahunnya mengalami penurunan.
2. Meningkatnya jumlah WPOP setiap tahun tidak diikuti dengan meningkatnya jumlah kepatuhan yang menyampaikan SPT.
3. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih dibawah 50% pada setiap tahunnya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah ?

2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
4. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
5. Apakah kesadaran wajib, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.
- b) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
- c) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
- d) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah

- e) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan dan mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat.

2. Instansi Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tambahan kepada direktur jendral pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan dimasyarakat.

3. Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan.

4. Pengembangan Umum

Sebagai menambah wawasan mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan.

5. Penelitian selanjutnya

Sebagai bahan referesin penelitian selanjutnya tentang kepatuhan wajib pajak.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1 Pajak

Pengertian pajak telah banyak dikemukakan oleh para ahli, namun masing-masing definisi memiliki tujuan yang sama. Definisi pajak menurut Waluyo (2011) adalah: "Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan". Adapun definisi pajak menurut Tjahjono dan Husein dalam Saepudin (2008) adalah sebagai berikut: "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum".

Sedangkan pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011) adalah: "Iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
6. Selain *budgetary*, pajak juga mempunyai tujuan lain yaitu *regulatory*.

Menurut Mardiasmo (2001) jenis pajak dibagi berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut golongannya pajak dibagi menjadi:
 - a) Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).
 - b) Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya pajak dibedakan menjadi pajak subjektif dan pajak objektif. Berikut uraiannya:
 - a) Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya: PPN dan PPNBM.

3. Menurut Lembaga Pemungut pajak dibedakan atas:
 - a) Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga Negara.
 - b) Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga daerah.

Fungsi pajak menurut Waluyo (2011) adalah:

1. Fungsi Penerimaan (*budgetair*), adalah pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*regulated*), adalah fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi.

Menurut Mardiasmo (2011), azas pemungutan pajak sebagai berikut:

1. Azas *equality* yaitu bahwa pembagian tekanan pajak diantara masing-masing subyek pajak hendaknya dilakukan secara seimbang dengan kemampuannya. Kemampuan wajib pajak dapat diukur dengan penghasilan yang dinikmati masing-masing wajib pajak dibawah perlindungan pemerintah. Negara tidak diperbolehkan mengadakan pembedaan atau diskriminasi diantara sesama wajib pajak.
2. Azas *certainly* yaitu bahwa pajak yang dibayar oleh wajib pajak harus pasti/jelas dan tidak mengenal kompromi, dalam arti bahwa dalam 20 pemungutan pajak harus ada kepastian hukum mengenai subyeknya, obyek dan waktu pembayarannya.
3. Azas *convenience of payment* yaitu pajak hendaknya dipungut pada saat yang tepat atau saat yang paling baik bagi wajib pajak yaitu sedekat mungkin dengan saat diterimanya penghasilan.

4. Azas *efficiency* yaitu bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat mungkin, dalam arti bahwa biaya pemungutan pajak hendaknya lebih kecil dari hasil penerimaan pajaknya.

Menurut Waluyo (2011) cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

1. Stelsel pajak. Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah sebagai berikut:
 - a) Stelsel nyata (riil stelsel). Pengenaan pajak didasarkan pada objek yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilaksanakan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.
 - b) Stelsel Anggapan. Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.
 - c) Stelsel Campuran. Merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

- a) *Official Assessment system*. Sistem ini merupakan Pemungut pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
- b) *Self Assessment system*. Sistem ini merupakan system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- c) *Withholding System*. Sistem ini merupakan system pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak (Wahyu santoso, 2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hokum maupun administrasi.

Menurut Norman D. Nowak

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu di atas dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

“Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal”.

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmantu di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum

atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut SonyDevano dan SitiKurnia Rahayu (2006:110) adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal

31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Dalam penelitian Supadmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain :

1) Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assesment* Dan Ketepatan Membayar Pajak

Merupakan sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak. *Self Assesment System* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan

2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

3) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Pendidikan yang rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan. Tingkat pendidikan rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

4) Presepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5) Pengetahuan

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Dalam penelitian Agustiono (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Sikap

Sikap merupakan sebuah ciri yang dimiliki oleh seseorang dalam pembentukan karakter, dimana karakter itu sendiri merupakan prinsip atau pegangan hidup yang dimiliki oleh seseorang dan sifatnya statis atau sulit untuk berubah. Untuk merubah karakter sangat diperlukan usaha yang sangat keras

2. Norma Subyektif

pembentuk perilaku individu dimana pandangan yang dimiliki oleh orang lain berupa menyetujui atau menolak perilaku yang dilakukan oleh individu yang bersangkutan. Apabila orang lain setuju pada perilaku yang ditunjukkan individu, maka perilaku ini akan dilakukan terus menerus karena individu merasa bahwa perilaku yang dilakukan dapat diterima oleh masyarakat

3. Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan

Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (perceived behavioral control) dalam konteks perpajakan adalah ukuran tingkatan kendali yang dimiliki oleh seseorang yang tergolong sebagai wajib pajak dalam menunjukkan perilaku tertentu, seperti melaporkan jumlah penghasilan yang sesungguhnya, melakukan kecurangan dengan mengurangi beban yang seharusnya tidak boleh dilakukan pengurangan dalam penghasilan, serta perilaku lainnya yang menampilkan adanya ketidakpatuhan pajak

4. Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan salah satu faktor selain dari model TPB yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak.

Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Kewajiban kepemilikan NPWP
- 4) Pembayaran pajak.

2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi pajak untuk pembiayaan negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004). Hal senada juga dinyatakan oleh Loekman Sutrisno (1994) dalam Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri serta bangsa secara keseluruhan.

Wajib pajak dalam sistem perpajakan yang baru diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dengan sistem perpajakan yang baru diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat pada wajib pajak yang bersangkutanlah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang (Kiryanto, 2000).

Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (1980) dalam Kahono (2003) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004).

2.1.4. Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang

baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan, Supadmi dalam Riano (2015). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Riano, 2015)

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Ditjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Rachmadi,2014). Sari (2015) mengemukakan 5

(lima) dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*) Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang telah disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan dari wajib pajak, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*) Jaminan yaitu tumbuhnya kepercayaan dan rasa aman dari wajib pajak terhadap aparat pajak. Jaminan dapat juga didefinisikan bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak.
- 4) Empati (*Emphaty*) Empati berarti aparat pajak memahami kendala wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal terhadap masalah perpajakan yang dialami wajib pajak.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) Berkaitan dengan daya tarik fasilitas secara fisik, perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

2.1.5. 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, Penelitian Arum (2012).

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan self assessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

- a. Sanksi administrasi yang terdiri dari :
 - 1) . Sanksi administrasi berupa denda
 - 2) Sanksi administrasi berupa bunga
 - 3) Sanksi administrasi berupa kenaikan
- b. Sanksi pidana yang terdiri dari :
 - 1) Pidana kurungan
 - 2) Pidana penjara

Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan 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.

Ilyas dan Burton (2010, dalam Arum 2012), menyebutkan bahwa terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari wajib pajak apabila dikaitkan dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, yaitu

- a. Dituntut kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
- b. Dituntut tanggung jawab wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukkan surat pemberitahuan tepat waktu sesuai pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983
- c. Dituntut kejujuran wajib pajak dalam mengisi surat pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- d. Memberikan sanksi yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku

Pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal yang diatas. Wajib pajak akan patut membayar pajak apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Namun sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Wajib pajak bahkan tidak sengaja untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi

perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) mengenai sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

21.6. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008: 1.377), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah.

Pajak menurut Soemitro dalam Soemarso (2010: 2) adalah

“Peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang.”

Definisi lain dari pajak dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2003: 1) bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara

kesejahteraan umum.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Veronica Carolina, 2009: 7). Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan.

Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak di atas yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.
- 2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

- a) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b) Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu dengan adanya PPnBM (Pajak Pertambahan Barang Mewah).

B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil
Puri (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan	1) Kesadaran Wajib Pajak 2) Pelayanan Fiskus 3) Sanksi Pajak 4) Kepatuhan Wajib Pajak	hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. pelayanan fiskus

	Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)		berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. hasil uji F diketahui kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempunyai pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
Burhan (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi Pp Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepatuhan Pajak 2) Sosialisasi Pajak 3) Pengetahuan Pajak 4) Persepsi Pajak 	Hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan persepsi wajib pajak tentang PP 46 tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap

			kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Hamdani (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Karees)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas Pelayanan Pajak 2) Kesadaran Wajib Pajak 3) Pengetahuan Pajak 	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. kepatuhan wajib pajak 2. sanksi perpajakan 3. kesadaran perpajakan 4. pelayanan fiskus 5. Kepatuhan 	unakan adalah analisis regresi berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa 1) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib

	Padang)		pajak, 3) pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Putri (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati Di Kota Yogyakarta	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesadaran Wajib Pajak 2) Pengetahuan Perpajakan 3) Sosialisasi Perpajakan 4) Pelayanan Fiskus 5) Kepatuhan Perpajakan 	<p>Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (2)</p> <p>Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (3)</p> <p>Sosialisasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (4)</p> <p>Pelayanan Fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta</p>

C. Kerangka Konseptual

Wajib pajak dapat bertindak mematuhi perpajakan dapat disebabkan karena beberapa hal berikut ini, antara lain: sikap, norma subyektif, kontrol berperilaku, pengetahuan atas sanksi, kesadaran WP dan kualitas pelayanan. Kepatuhan pajak di dalam penelitian ini diproksikan oleh variabel-variabel tertentu yang menjadi karakteristiknya. Penelitian ini mengukur variabel tax compliance dengan memproksikannya menjadi 6 variabel yaitu sikap, norma subyektif, kontrol berperilaku, pengetahuan atas sanksi, kesadaran WP dan kualitas pelayanan.

Sikap WPOP untuk mematuhi pajak berasal dari persepsi tentang evaluasi atau perasaan yang ditunjukkan oleh masing-masing individu. Tindakan tersebut dapat tercermin seperti adanya penunggakan pajak. Semakin besar sikap WPOP untuk mematuhi pajak dapat menyebabkan WPOP berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan.

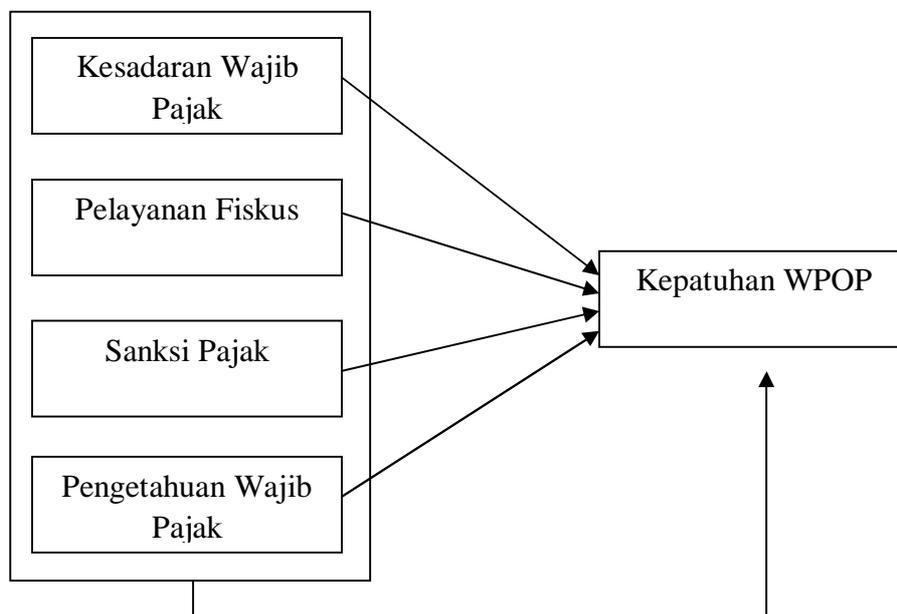
Kesadaran adalah faktor kendali yang ada dalam diri wajib pajak objek pribadi untuk berperilaku patuh atau tidak. Oleh karena itu, semakin tinggi kesadaran wajib pajak yang dipersepsikan dapat meningkatkan perilaku WPOP untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada orang lain menggunakan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan yang tinggi mampu menciptakan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Pemahaman WP atas sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor penting untuk berperilaku patuh. Sanksi pajak diciptakan supaya meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh. Sanksi pajak yang tertuang dalam UndangUndang Perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak

Pengetahuan perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar II.1
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Dari hasil kerangka konseptual maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
2. Ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.
3. Ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.
4. Ada pengaruh pengetahuan wajib pajak pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah
5. Ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif. Desain penelitian asosiatif merupakan desain penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional atau biasa juga disebut dengan mendefinisikan konsep secara operasional adalah menjelaskan karakteristik dari obyek ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan ke dalam penelitian (Erlina, 2011).

Tabel III.2 **Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Keadaan mengetahui waktu dalam pembayaran pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaporkan SPT 2) Kewajiban memiliki NPWP 3) Kesadaran dalam pembangunan negara 4) Tepat waktu 5) Tingkat ketertiban dan kedisiplinan dalam membayar 	Likert
Pelayanan Fiskus (X2)	Pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Keandalan 2) Jaminan 3) Responsif 4) Empati 5) Berwujud 	Likert
Sanksi Pajak (X3)	Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sanksi administrasi 2) Sanksi dalam kekurangan PPh 3) Sanksi dalam pengisian SPT yang tidak sesuai 4) Mengevaluasi sanksi 5) Sanksi keterlambatan 	Likert
Pengetahuan Perpajakan (X4)	segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengetahuan tentang pajak 2) Pengetahuan tentang fungsi pajak 3) Pengetahuan tentang pengisian SPT 4) Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan 	Likert
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan; 3) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang; dan 4) Tepat waktu dalam pelaporan 5) Selalu membayar kekurangan pajak 	Likert

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Medan Petisah. Dengan demikian, peneliti akan menggunakan data-data perpajakan WPOP di KPP Pratama Medan Petisah yang beralamat di Jalan Asrama Nomor 7A.

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai pada bulan Januari 2017 dengan pengajuan judul dan pengesahan judul hingga bulan Februari 2017.

Tabel III.1
Waktu Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	WAKTU PENELITIAN 2017															
	Feb				Mar				Apr				Mei			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■															
Pembuatan Proposal		■														
Bimbingan Proposal			■	■	■	■										
Seminar Proposal						■										
Pengumpulan Data							■	■	■	■						
Bimbingan Skripsi										■	■	■				
Sidang Meja Hijau													■			

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Erlina, 2011). Populasi dari penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Jumlah anggota populasi pada penelitian ini terdiri dari 95.156 WPOP yang terdaftar dan WPOP yang memiliki NPWP di KPP Pratama Medan Petisah

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:91) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sample yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2004:108) sebagai berikut:

$$= \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\frac{95156}{1 + 95156(0,1)^2}$$

$$= 99,9$$

Dibulatkan 100

Berdasarkan hasil penghitungan yang telah dilakukan sesuai rumus Slovin maka ditetapkan jumlah responden sebanyak 100 responden. Responden yang digunakan sebagai sampel adalah wajib pajak orang pribadi.

Proporsi penentuan responden pada tiap KPP Medan Petisah dapat dilihat pada rumus dan tabel berikut:

$$\frac{\text{Jumlah WPOP Kecamatan} \times \text{Sampel}}{\text{Total WPOP}}$$

$$\text{Medan Helvetia} = \frac{\text{Jumlah WPOP Kecamatan} \times \text{Sampel}}{\text{Total WPOP}}$$

$$= \frac{23.406}{95.156} \times 100$$

$$= 32$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka dapat dilihat bahwa sampel pada KPP Pratama Medan Petisah kecamatan Medan Helvetia berjumlah sebesar 32 responden WPOP

$$\text{Medan Sunggal} = \frac{\text{Jumlah WPOP Kecamatan} \times \text{Sampel}}{\text{Total WPOP}}$$

$$= \frac{29.498}{95.156} \times 100$$

$$= 31$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka dapat dilihat bahwa sampel pada KPP Pratama Medan Petisah kecamatan Medan Sunggal berjumlah sebesar 31 responden WPOP

$$\text{Medan Petisah} = \frac{\text{Jumlah WPOP Kecamatan} \times \text{Sampel}}{\text{Total WPOP}}$$

$$= \frac{35.208}{95.156} \times 100$$

$$= 37$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka dapat dilihat bahwa sampel pada KPP Pratama Medan Petisah kecamatan Medan Petisah berjumlah sebesar 37 responden WPOP

Tabel 3.2
Proporsi Jumlah Responden per Kecamatan
KPP Pratama Medan Petisah

No	Kecamatan	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah Responden
1	Kecamatan Helvetia	30.450	32
2	Kecamatan Sunggal	29.498	31
3	Kecamatan Petisah	35.208	37
	Jumlah	95.156	100

Sumber : Data diolah (2017)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui metode *survey* dimana Observasi lapangan, *survey* atau pengumpulan data penelitian dilaksanakan dari awal bulan Januari 2016 sampai dengan akhir bulan September April 2016. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner yang

didistribusikan oleh peneliti kepada responden secara langsung dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kuesioner.

3.5. Sumber dan Jenis Data

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berupa data wajib pajak yang melaporkan SPT nya.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang berupa jumlah wajib pajak yang melapor di KPP Pratama Medan Petisah.

3.7. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum kuesioner disebarkan koresponden terlebih dahulu harus di analisis untuk mendapatkan data yang berkualitas. Data tersebut dianalisis sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui akurasi dan konsistensi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument. Untuk menguji validitas data yang diperoleh dari hasil jawaban responden. Item yang dimasukkan dalam analisis adalah item yang memiliki *factor loading* > 0,05 (Hair, 1998).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk. Kuisioner dikatakan reliabel atau

handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas ditujukan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Tiap butir pertanyaan dalam masing-masing instrumen akan diuji dengan menggunakan *Cronbach-Alpha coefficient*. Instrumen dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* >0,60 (Nunnaly, 1978).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian menggunakan *multiple regression analysis* dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

- α : Konstanta
- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 : Kesadaran wajib pajak
- X2 : Pelayanan fiskus
- X3 : Sanksi pajak
- X4 : Pengetahuan perpajakan

Sebelum analisis regresi linier berganda dilakukan terlebih dahulu harus memenuhi kriteria dalam uji asumsi klasik sebagai berikut :

- a) Uji Normalitas, untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

- b) Uji Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel independen memiliki angka VIF di sekitar 1, dan nilai tolerance mendekati 1 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut tidak memiliki multikolinearitas dengan variabel lain.
- c) Uji Heteroskedastisitas, menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

Dimana :

r_{xy} = korelasi variabel x dan y yang ditemukan

n = jumlah sampel

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- 1). Merumuskan hipotesis

H0 : tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Tahapan uji F sebagai berikut:

$$Fh = \frac{R^2 \int k}{(1 - r^2) \int (n - k - 1)}$$

(Sugiyono, 2009: 212)

Dimana :

R = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel bebas

N = sampel

1). Merumuskan hipotesis

H0 : tidak ada kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

H1 : ada pengaruh pengetahuan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

2). Membandingkan hasil F_{sig} dengan nilai probabilitas α 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $F_{sig} > \alpha$ 0,05 berarti H_0 diterima dan H_1 Ditolak

Jika $F_{sig} \leq \alpha$ 0,05 berarti H_0 ditolak. Dan H_1 Diterima

3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, digunakan rumus uji Determinasi

$$D = R^2 \times 100 \%$$

(Sugiyono, 2006: 212)

Dimana:

D = koefisien determinasi

R^2 = hasil kuadrat korelasi berganda

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitian yang diamati ada 4 variabel X, yaitu kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan fiskus (X2), sanksi perpajakan (X3), pengetahuan perpajakan (X4) dan 1 (satu) variabel Y yaitu kepatuhan perpajakan (Y). Sedangkan untuk pengukuran dari kelima variabel tersebut,

Rincian distribusi dan pengembalian kuesioner ditampilkan pada tabel IV.1 berikut:

Tabel 4.1
Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang disebar ke responden	100
Kuesioner yang tidak kembali	(0)
Kuesioner yang kembali	100
Tingkat pengembalian kuesioner	100%

Untuk lebih jelasnya berikut diuraikan deskripsi dari masing-masing variabel tersebut:

2. Identitas Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 100 wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah yang dijadikan responden akan diklasifikasikan berdasarkan identitas responden. Statistic deskriptif demografi responden penelitian dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Statistik Desriptif Demografi Responden Penelitian

	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Jumlah Responden	100	100%
	Pria	60	60%
	Wanita	40	40%
Umur responden	Jumlah Responden	100	100%
	18>24 tahun	0	0%
	25>35 tahun	15	15%
	>35 tahun	85	85%
Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	100	100%
	SMU/SMA	29	29%
	Diploma	9	9%
	S1	47	47%
	S2	15	15%
	S3	0	0%

Sumber: Responden Penelitian

Tabel diatas mendeskripsikan bahwa responden penelitian dalam penelitian ini didominasi oleh kaum pria, yaitu sebanyak 60%, dan sisanya sebanyak 40% adalah wanita. Menurut kelompok umur, terlihat bahwa responden penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang berusia >35 tahun yaitu sebanyak

85%, kemudian wajib pajak yang berusia 25-35 tahun sebanyak 15%,. Dilihat dari segi latar belakang pendidikannya, wajib pajak yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang memiliki latar belakang pendidikan S1 yaitu sebanyak 47%, kemudian wajib pajak yang berlatar belakang Diploma 9%, diikuti dengan wajib pajak berlatar belakang SMU sebanyak 29%, S2 sebanyak 15%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Tabel IV.1
Tabulasi Jawaban Responden Prosedur Pemungutan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Pasti		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	27	62	62	9	9	2	2	0	0	100	100
2	25	25	50	50	20	20	5	5	0	0	100	100
3	14	14	59	59	14	14	11	11	2	2	100	100
4	9	9	55	55	27	27	9	9	0	0	100	100
5	40	40	37	37	20	20	3	3	0	0	100	100

Sumber: Data Diolah (2016)

Dari hasil jawaban responden maka dapat dilihat skor tertinggi dari pilihan jawaban responden untuk setiap pernyataan dari variabel kesadaran wajib pajak sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Anda selalu melaporkan SPT tepat waktu, responden menjawab setuju 62%

2. Jawaban responden tentang Anda selalu mengisi SPT tepat nilai, responden menjawab setuju 50%
3. Jawaban responden tentang Anda membayar pajak sendiri tanpa diwakili orang lain responden menjawab setuju 59%
4. Jawaban responden tentang Anda merasa bersalah jika tidak membayar pajak penghasilan dari penghasilan yang sebenarnya anda terima, responden menjawab setuju 55%
5. Jawaban responden tentang Anda bersifat kooperatif dengan petugas pajak, responden menjawab setuju 40%.

Dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden maka dapat dilihat bahwa pada item nomor 1 yang paling banyak responden memilih setuju (62%), hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah sudah memiliki kesadaran atas melaporkan SPT nya (data terlampir)

b. Variabel Pelayanan Fiskus

Tabel IV.2
Tabulasi Jawaban Pelayanan Fiskus

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Pasti		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	28	48	48	21	21	1	1	2	2	100	100
2	22	22	60	60	14	14	4	4	0	0	100	100
3	20	20	69	69	7	7	2	2	2	2	100	100
4	16	16	58	58	19	19	5	5	2	2	100	100
5	28	28	51	51	7	7	9	9	5	5	100	100

Sumber: Data Diolah (2016)

Dari hasil jawaban responden maka dapat dilihat skor tertinggi dari pilihan jawaban responden untuk setiap pernyataan dari variabel pelayanan fiskus sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, responden menjawab setuju 48%
2. Jawaban responden tentang petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan, responden menjawab setuju 60%
3. Jawaban responden tentang penampilan fiskus yang rapih dan sopan dalam melayani wajib pajak responden menjawab setuju 69%
4. Jawaban responden tentang jaminan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, responden menjawab setuju 58%
5. Jawaban responden tentang permasalahan wajib pajak dapat segera ditangani melalui satu pintu yaitu *account representative*, responden menjawab setuju 51%.

Dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden maka dapat dilihat bahwa pada item nomor 3 yang paling banyak responden memilih setuju (69%), hal ini menunjukkan fiskus sudah baik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (data terlampir).

c. Variabel Sanksi Perpajakan

Tabel IV.3
Tabulasi Jawaban Sanksi Perpajakan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Pasti		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29	57	57	12	12	2	2	0	0	100	100
2	31	31	43	43	16	16	10	10	0	0	100	100
3	16	16	59	59	11	11	11	11	3	3	100	100
4	10	10	48	48	29	29	10	10	3	3	100	100
5	29	29	44	44	22	22	5	5	0	0	100	100

Sumber: Data Diolah (2017)

Dari hasil jawaban responden maka dapat dilihat skor tertinggi dari pilihan jawaban responden untuk setiap pernyataan dari variabel sanksi pajak sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang anda merasa bahwa sepatasnya denda keterlambatan lapor SPT Tahunan OP sebesar Rp. 100.000,- adalah wajar, responden menjawab setuju 57%.
2. Jawaban responden tentang anda merasa bahwa sepatasnya sanksi keterlambatan setor pajak dikenakan bunga 2% per bulan adalah wajar, responden menjawab setuju 43%
3. Jawaban responden tentang pelaksanaan sanksi denda terhadap WP yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya responden menjawab setuju 59%

4. Jawaban responden tentang perhitungan sanksi bunga terhadap WP lalai membayar pajak dilakukan oleh petugas pajak yang bersangkutan, responden menjawab setuju 48%
5. Jawaban responden tentang anda merasa bahwa sudah sepatasnya penggelapan pajak yang dilakukan WP dikenakan sanksi pidana, responden menjawab setuju 44%.

Dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden maka dapat dilihat bahwa pada item nomor 3 yang paling banyak responden memilih setuju (59%), hal ini menunjukkan penerapan sanksi pajak dapat direspon dengan baik oleh wajib pajak pribadi (data terlampir).

d. Variabel Pengetahuan Perpajakan

Tabel IV.4
Tabulasi Jawaban Pengetahuan Perpajakan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Pasti		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29	49	49	49	49	4	4	2	2	100	100
2	39	39	37	37	37	37	3	3	1	1	100	100
3	24	24	45	45	45	45	5	5	2	2	100	100
4	30	30	40	40	40	40	6	6	0	0	100	100
5	13	13	56	56	56	56	7	7	5	5	100	100

Sumber: Data Diolah (2017)

Dari hasil jawaban responden maka dapat dilihat skor tertinggi dari pilihan jawaban responden untuk setiap pernyataan dari variabel pengetahuan wajib pajak sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang pendaftaran NPWP merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan melebihi PTKP, responden menjawab setuju 49%.
2. Jawaban responden tentang anda sudah mengetahui hak dan kewajiban anda di bidang perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, responden menjawab setuju 37%
3. Jawaban responden tentang anda sudah mengetahui tentang sanksi yang berlaku terhadap pelanggaran kewajiban perpajakan responden menjawab setuju 45%
4. Jawaban responden tentang anda mengetahui dengan baik tentang besar PTKP, PKP dan tarif pajak yang berlaku, responden menjawab setuju 40%
5. Jawaban responden tentang anda mengetahui tentang ketentuan perhitungan pajak untuk usaha kecil dan menengah (UMKM), responden menjawab setuju 56%.

Dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden maka dapat dilihat bahwa pada item nomor 5 yang paling banyak responden memilih setuju (56%), hal ini menunjukkan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah sudah memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan (data terlampir).

e. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel IV.5
Tabulasi Jawaban Kepatuhan Perpajakan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Pasti		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29	49	49	49	49	4	4	2	2	100	100
2	39	39	37	37	37	37	3	3	1	1	100	100
3	24	24	45	45	45	45	5	5	2	2	100	100
4	30	30	40	40	40	40	6	6	0	0	100	100
5	13	13	56	56	56	56	7	7	5	5	100	100
6	24	24	57	57	12	12	4	4	3	3	100	100

Sumber: Data Diolah (2017)

Dari hasil jawaban responden maka dapat dilihat skor tertinggi dari pilihan jawaban responden untuk setiap pernyataan dari variabel pengetahuan wajib pajak sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang anda selalu mengisi SPT dengan benar, jelas dan lengkap, responden menjawab setuju 49%.
2. Jawaban responden tentang anda selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar, responden menjawab setuju 37%
3. Jawaban responden tentang anda selalu membayar pajak tepat pada waktunya responden menjawab setuju 45%.
4. Jawaban responden tentang anda patuh membayar sanksi administrasi, responden menjawab setuju 40%.
5. Jawaban responden tentang anda memutuskan untuk melakukan kepatuhan pajak anda pada akhir tahun, responden menjawab setuju 56%.

6. Jawaban responden tentang anda merasa bersalah jika tidak melaporkan SPT sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan, responden menjawab setuju 57%.

Dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden maka dapat dilihat bahwa pada item nomor 6 yang paling banyak responden memilih setuju (57%), hal ini menunjukkan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah sudah memiliki kepatuhan wajib pajak orang pribadi (data terlampir).

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Juliandi (2013:174) Tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data.

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki normal atau tidak bisa melihat dari uji kolmogorov smirnov melalui SPSS apakah membentuk data yang normal atau tidak. Dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

- c. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel IV.6
Uji Normalitas

		Kesadaran	Pelayanan	Sanksi	Pengetahuan	Kepatuhan
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	19,5900	19,7100	19,3100	19,5200	30,2100
	Std. Deviation	2,70090	2,32811	2,93944	2,62652	3,73435
Most Extreme Differences	Absolute	,140	,200	,133	,132	,133
	Positive	,096	,100	,080	,083	,080
	Negative	-,140	-,200	-,133	-,132	-,133
Kolmogorov-Smirnov Z		1,403	1,996	1,328	1,315	1,325
Asymp. Sig. (2-tailed)		,390	,695	,588	,629	,597

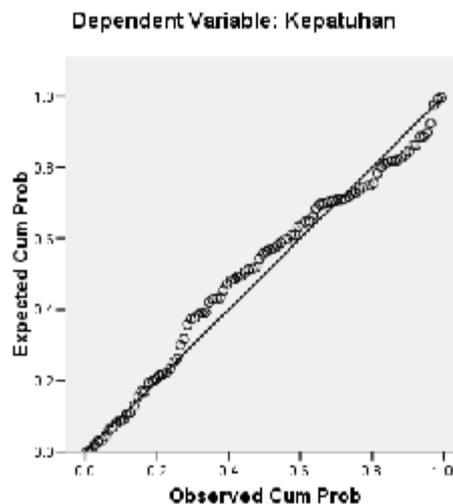
a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan *kolmogorov smirnov* maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan setiap variabel adalah sebagai berikut :

- Variabel kesadaran : Asymp. Sig 0,390 > 0,05 (normal)
- Variabel pelayanan : Asymp. Sig 0,690 > 0,05 (normal)
- Variabel sanksi : Asymp. Sig 0,588 > 0,05 (normal)
- Variabel pengetahuan : Asymp. Sig 0,629 > 0,05 (normal)
- Variabel kepatuhan : Asymp. Sig 0,597 > 0,05 (normal)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar tersebut di dapatkan hasil bahwa sebaran data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011: 105-106) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen, karena korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen. Jika nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel IV.7
Uji Multikolinearitas
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	14,282	4,078					
	Kesadaran	,329	,107	,312	3,082	,000	,913	1,096
	Pelayanan	,143	,134	,117	4,062	,000	,776	1,288
	Sanksi	,135	,098	,139	2,369	,000	,904	1,106
	Pengetahuan	,138	,122	,127	3,135	,000	,743	1,346

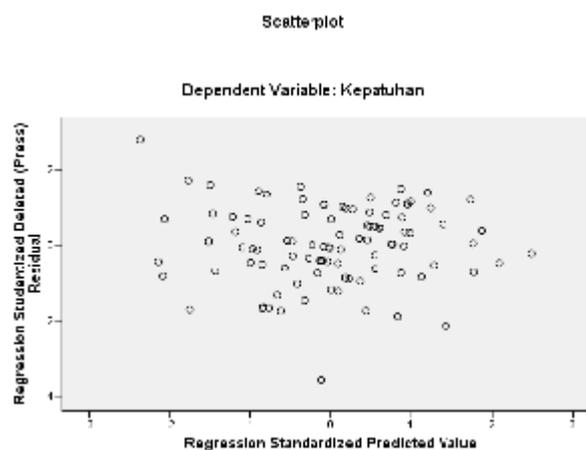
a Dependent Variable: Kepatuhan

Dari data diatas setelah diolah menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai $VIF < 10$ hal ini membuktikan bahwa nilai VIF setiap variabelnya bebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2005:105) “uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, karena karena untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk menguji ada tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam varian error terms untuk model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot), dengan dasar pemikiran bahwa :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin), yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan kebawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Dari gambar diatas maka dapat dilihat bahwa ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan kebawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pengetahuan wajib pajak serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + bx_4 + e$$

Tabel IV.8
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14,282	4,078		3,502	,001
	Kesadaran	,329	,107	,312	3,082	,000
	Pelayanan	,143	,134	,117	4,062	,000
	Sanksi	,135	,098	,139	2,369	,000
	Pengetahuan	,138	,122	,127	3,135	,000

a Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 15.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda dengan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 14.282 + 0,329\text{kesadaran} + 0,143\text{pelayanan} + 0,135\text{sanksi} + 0,138\text{pengetahuan}$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh kesadaran, pelayanan fiskus, sanksi, dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu :

1. 14.282 menunjukkan bahwa apabila variabel kesadaran, pelayanan fiskus, sanksi dan pengetahuan perpajakan (0) maka nilai kepatuhan sebesar 14.282.

2. 0.329 menunjukkan bahwa apabila variabel kesadaran ditingkatkan 100% maka nilai kepatuhan akan bertambah 32,9%
3. 0.143 menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan ditingkatkan 100% maka nilai kepatuhan akan bertambah 14,3%.
4. 0.135 menunjukkan bahwa apabila variabel sanksi ditingkatkan 100% maka nilai kepatuhan akan bertambah 13,5%.
5. 0.138 menunjukkan bahwa apabila variabel pengetahuan ditingkatkan 100% maka nilai kepatuhan akan bertambah 13,8%.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Sugiyono, (2006: 212) Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Bila $Sig > 0.05$, maka $H_0 =$ diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 2) Bila $sig < 0.05$, maka $H_0 =$ ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 3) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka $H_0 =$ ditolak sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 4) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka $H_0 =$ diterima sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

Tabel IV.9
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14,282	4,078		3,502	,001
	Kesadaran	,329	,107	,312	3,082	,000
	Pelayanan	,143	,134	,117	4,062	,000
	Sanksi	,135	,098	,139	2,369	,000
	Pengetahuan	,138	,122	,127	3,135	,000

Sumber : Data diolah 2017

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi kesadaran perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,082 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan fiskus berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,062 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi sanksi perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,369 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pengetahuan perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,082 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Tahapan uji F sebagai berikut:

1). Merumuskan hipotesis

H₀ : tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

H₁ : ada pengaruh pengetahuan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

2). Membandingkan hasil F_{sig} dengan nilai probabilitas α 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $F_{sig} > \alpha$ 0,05 berarti H₀ diterima dan H₁ Ditolak

Jika $F_{sig} \leq \alpha$ 0,05 berarti H₀ ditolak. Dan H₁ Diterima

Tabel IV. 10
Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,269	4	22,567	8,010	,000(a)
	Residual	712,321	95	7,498		
	Total	802,590	99			

a Predictors: (Constant), Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Pelayanan

b Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai signifikan 0.000 (Sig. 0.000 < α 0.05) $F_{hitung} > F_{tabel}$ (8,010 > 2,47), dengan demikian H₀ ditolak H₁ diterima .
kesimpulannya : ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Uji Determinasi

Ghozali (2011: 97) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel IV.11
Uji Determinasi

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,537a)	,517	,510	2,73827

Dari hasil uji *Adjusted R Square* dapat dilihat bahwa 0.510 dan hal ini menyatakan bahwa variable pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sebesar 51% untuk mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sisanya 49 % dipengaruhi oleh faktor lain, Menurut Herry Susanto (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi mengenai perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

4.2. Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi kesadaran perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,082 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila

suatu kondisi dimana kesadaran wajib pajak meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian sesuai dengan teori Suparmoko (2002: 242) Rendahnya kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Individu-individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung. Kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi. Sehingga apabila kesadaran wajib pajak terus meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutia Sri Putri Tita (2014) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan fiskus berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,062 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan fiskus ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat

Menurut Suryadi (2006:41) Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Menekankan pada

pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Supirman Hamdani (2012) dengan hasil Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi sanksi perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,369 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Menurut Mardiasmo (2006:71) Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. 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. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian Mutia Sri Putri Tita (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)

4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pengetahuan perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 < α 0.05) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,082 > 1,66). dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Moeliono,(1991:737) Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan perpajakan yang didapat dari proses pembelajaran yang dipengaruhi oleh motivasi dan faktor dari luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya. Kepatuhan yaitu sifat patuh atau ketaatan. Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak menurut Undangundang No.28 tahun 2007

tentang Ketentuan Umum Cara Perpajakan pasal 1, ayat (2) yang merupakan perubahan yang terakhir Undang-undang No.6 tahun 1983 yang sebelumnya diubah dengan Undang-undang No.16 tahun 2000 adalah sebagai berikut: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak merupakan subjek pajak yang memiliki objek pajak sehingga mempunyai kewajiban dibidang perpajakan”.

Penelitian yang dilakukan oleh Hana Pratiwi Burhan (2015) Hasil analisis yang telah dilakukan, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara.

5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai signifikan 0.000 ($\text{Sig. } 0.000 < \alpha 0.05$) $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($8,010 > 2,47$), dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterima . kesimpulannya : ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajibannya sehingga dengan diberikannya sanksi, Wajib Pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajibannya di masa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. Dengan diberikannya sanksi terhadap Wajib Pajak yang lalai maka Wajib

Pajak pun akan berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi pajak yang diberikan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Mohammad Zain (2007:35) yaitu sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan Pajak memberi pengaruh yang positif untuk kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2014) Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (2) Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (3) Sosialisasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta. (4) Pelayanan Fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Kota Yogyakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Apabila suatu kondisi dimana kesadaran wajib pajak meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Apabila pelayanan fiskus ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.
3. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada KPP Pratama Medan Petisah dan penelitian selanjutnya antara lain

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah seharusnya memiliki inisiatif untuk memberikan informasi baik dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak ataupun melalui media massa dan elektronik untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan wajib pajak.
2. KPP Pratama Medan Petisah agar lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. KPP Pratama Medan Petisah perlu melaksanakan program pendidikan dan pelatihan kepada fiskus khususnya tentang pelayanan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam dari berbagai sector sehingga hasilnya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono. 2010. *Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Kencana.
- Ahmad Tjahyono, dan Muhammad Fakhri Husein. 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: Akademi Perusahaan YKPN.
- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati, 2009 “*Perpajakan Indonesia*”, CV.Andi Offset, Yogyakarta,.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*”. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
- Burhan, Hana Pratiwi. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi Pp Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)* Skripsi Universitas Diponegoro
- Burton, Richard dan Wiryawan B. Ilyas, 2010. *Hukum Pajak*, Jakarta: Salemba Empat
- Erlina. 2011. *Teknik Analisis Data Kualitatif Dan Kuantitatif*. USU Press, Medan
- Gunadi, 2010. “*Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan*”. Salemba Empat, Jakarta,
- Hamdani, Supirman. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Survei Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Karees)*
- Harun, Nurasidi. 2012. *Dasar- Dasar Pajak Terapan*, Program Pascasarjana, Unpad, Bandung
- Herry Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib. Pajak*. Jakarta: Raja Grafindo
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2012. *Standar Akuntansi Keuangan*, Salemba Empat. Jakarta
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Salemba Empat, Jakarta.
- Imam Ghozali. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Jatmiko Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Akuntansi Universitas Diponegoro
- Kahono. 2003. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Semarang*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro
- Kiryanto, 2000. *Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya*,” EKOBIS, Vol. 1 No. 1, p. 41 – 52.
- Mardiasmo, 2011. “Perpajakan”. Edisi 1, Andi Yogyakarta
- Mariska Sisilia. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*. Tesis Universitas Sumatera Utara
- Muliari, N.K., Setiawan P.E. 2010. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*
- Mulyono, Djoko. 2010. *Hukum Pajak, Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Mutia Sri Putri Tita. 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)*. Artikel Ilmiah. Universitas Negeri Padang
- Naustion, Darmin. 2009. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpjakan*. DJP. Pandiangan. Liberti
- Norman D. Nowak. 2007. *Tax Administration: Theory and Practire*. Washington: Prager Publisher Inc.
- Nunnally, C.J. 1978. *Psychometric Theory, Second Edition*, Tata Mc.Grawhill Inc : New Delhi.
- Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. *Sosialiasai Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Emba Vol.1No.3

- Peraturan Direktur Jendal Pajak Nomor PER-57/PJ/2009 *tentang Petunjuk, Pelaksanaan Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi.*
- Peraturan Direktur Jendal Pajak Nomor PER-57/PJ/2013 *tentang Petunjuk, Pelaksanaan Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi*
- Pudjiwidodo. 2016. *Proceeding of International Conference on Teacher Training and Education.* Vol.1 No.1
- Puri Kurnia Asrining. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)* Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purno Murtopo, 2002. “*Susunan Satu Naskah Delapan Undang-Undang Perpajakan Berserta Penjelasan*”, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Riano Roy. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari).* Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Saepudin. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Sumatera Utara.* Medan: Tesis Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
- Safri Nurmanto, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Granit
- Setu Setyawan, 2009. “*Perpajakan Indonesia*”, Umum Press, Jakarta,.
- Siti Kurnia, 2010 ”*Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal*”, Graha Ilmu Yogyakarta, Yogyakarta,
- Siti Resmi, 2014, *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi 8*, Salemba Empat: Jakarta.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori dan isu*, Kencana, Jakarta
- Sri Nawang Sari. 2008. *Kepuasan Konsumen dan Kesetiaan Terhadap Merek.* Jawa Barat : Universitas Gunadarma Press.
- Sri Rizki Utami dan Ayu Noorida Soerono.2012.*Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.* Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sukrisno Agoes, dan Estralita Trisnawati, 2007. *Akuntansi Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta
- Supadmi. 2010. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Suparmoko, M. 1992. *Ekonomi Pembangunan*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Suryadi. 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1)
- Suyatmin. 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro
- Tatiek Adiyati. 2009. *Pengaruh Sosialisai Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama*. Skripsi Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional.
- Tryana A.M Tirada. 2013. *Kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kabuoaten minahasa*. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3*
- Undang – Undang Nomor 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Peraturan Menteri Keuangan No.250/PMK/.03/2008, Dan No.254/PMK.03/2008. Tentang Penyesuaian besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak.
- Undang – Undang Pajak Lengkap Tahun 2010, Mitra Wacana Media, Jakarta,
- Veronica Carolina. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Wahyu Rachmadi. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Wahyu Santoso. 2008. *Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak – penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia*, *Jurnal Keuangan Publik Vol. 05 No. 1*.
- Waluyo, 2011. “*Akuntansi Pajak*”, Salemba Empat, Jakarta

Widayati dan Nurlis. 2010. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WAjib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*". Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.