

**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan
Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)**



Oleh:

Aldo Aginta Sinuhaji (20131112095)

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

2017

**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan
Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)**



(Dr. Ira Geraldina SE., M.S.Ak., CA)

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI KOMPREHENSIF

Nama Mahasiswa : Aldo Aginta Sinuhaji
NIM : 20131112095
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)
Tanggal Ujian : 13 Oktober 2017
Penguji
Ketua : Drs. Komar Darya Ak., MM., CA
Anggota : 1. Dr. Ira Geraldina SE., M.S.Ak., CA
: 2. Bani Saad, S.E, Ak, M.Si, CA
Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah mengikuti ujian komprehensif:
Pada tanggal : 13 Oktober 2017
Dengan hasil : LULUS

Tim Penguji

Ketua,

(Drs. Komar Darya Ak., MM., CA)

Anggota 1,

(Dr. Ira Geraldina SE., M.S.Ak., CA)

Anggota 2,

(Bani Saad, S.E, Ak, M.Si, CA)

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldo Aginta Sinuhaji

Nim : 20131112095

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila kemudian hari ternyata skripsi ini merupakan hasil plagiat, atau menjiplak karya orang lain, saya bersedia mempertanggungjawabkannya dan sekaligus bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan STIE IBS.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar.

Penulis,



(Aldo Aginta Sinuhaji)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik STIE Indonesia Banking School, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldo Aginta Sinuhaji

NIM : 20131112095

Program Studi : Akuntansi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Indonesia Banking School Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)”**. Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, STIE Indonesia Banking School berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di Jakarta,
Pada tanggal 28 September 2017



(Aldo Aginta Sinuhaji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME atas segala berkah dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)”** dengan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Ekonomi di STIE Indonesia Banking School.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan, dukungan, bimbingan, saran, petunjuk serta dorongan, baik secara moril maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pimpinan STIE Indonesia Banking School yaitu Bapak Dr. Subarjo Joyosumarto selaku Ketua STIE Indonesia Banking School, Bapak Dr. Sparta, M.E., Ak., CA selaku Wakil Ketua I, Bapak Khairil Anwar S.E., M.S, selaku Wakil Ketua II, dan Bapak Ir. Mahirsyah E.Akbar, MBA selaku Wakil Ketua III.
2. Tim pembimbing seminar proposal skripsi yaitu Ibu Dr. Istianingsih M.S.Ak.,CA.,CSRS dan Ibu Vidiyanna Rizal Putri, S.E., M.Si selaku penasehat saat seminar proposal yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penelitian ini.

3. Tim penguji komprehensif skripsi yaitu Bapak Drs. Komar Darya Ak., MM., CA dan Bapak Bani Saad, S.E, Ak, M.Si,CA selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penelitian ini.
4. Ibu Dr. Ira Geraldina SE., M.S.Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas perhatian, bimbingan, pembelajaran, dan waktu yang tak terhitung banyaknya yang telah beliau berikan.
5. Seluruh dosen STIE Indonesia Banking School, Bapak Gunawan, S.E.,MM. dan Bapak Fajar Hertingkir, S.Sos.,MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bagian Akademik STIE Indonesia Banking School, Bapak Arif, Bapak Untung, Bapak Taufik, Bapak Ucup, Mbak Wulan, Mba Pur, Mba Dewi, Mba Mia dan seluruh jajaran staff yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Kedua orangtua tersayang Bapak Amor Sinuhaji dan Ibu Shinta Novianti, yang paling terbaik dan paling penting yang senantiasa mendoakan serta memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
8. Andre Kencana Sinuhaji selaku abang saya, Tante Intan, Om Hari, Kia Kinar, Bibi Sri, Karin, Jojo, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan materiil, moral dan motivasi serta canda tawa yang diberikan selama ini.

9. Mauliddiah Marsaputri yang selalu meluangkan waktu untuk penulis, membantu, menyemangati, menghibur, tempat bertukar pikiran, mengerti kemauan penulis, dan yang selalu setia menemani disaat suka maupun duka dan selalu memberikan dukungan yang penting bagi penulis.
10. Sahabat – sahabat terdekat penulis, yang sudah menemani dalam suka dan duka, memberikan support dan mewarnai hidup penulis Bemo, Galih, Mas Aji, Axel, Iyus dan juga sahabat- sahabat terdekat penulis lainnya yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Sahabat – sahabat terdekat penulis selama perkuliahan yang selalu memberikan canda tawa, hiburan, motivasi, tempat bertukar pikiran, selalu memberikan saran untuk berkembang. Wesly Valentino, Jabbar Afuwan Almiza, Farhan Alify, Fauzi, Davin Nugraha Payuk dan juga sahabat-sahabat terdekat penulis lainnya yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman-teman terdekat penulis semasa perkuliahan yang sudah selalu membantu setiap kesulitan yang dihadapi oleh penulis, tempat bertukar pikiran, selalu memberikan saran yang menjadikan penulis lebih baik lagi, Clarisa Denia Yozana, Berdina Lisvia Syahrin, Jessica Dwitari, Rifat Rasyid, Gazebo 2013, Kosan Rantau, serta Angkatan 2013 IBS, dan seluruh teman-teman IBS yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi Ibu Ira, yang selalu memberi dukungan kepada penulis.

14. Teman-teman penulis lainnya Patile, Cing Dahlan, Pak Wage, Pak Widi Mas Imam, Pak Agus, Franky, Pade, Bu Barkah, Toto, Mba Vera, Baihaqi, Mpok Koperasi dan teman-teman lainnya di IBS yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
15. Segenap teman rumah dan teman futsal yang selalu menghibur penulis disaat suka maupun duka, memberikan motivasi dan arahan, Bang Gerry, Kadal, Galih, Bemo, Darwin, Kedo, Futsal MD, Tobleh, dan seluruh teman rumah yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. Segenap pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Namun, saya tetap berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.

Jakarta.....

Penulis,

(Aldo Aginta Sinuhaji)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI KOMPREHENSIF.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Theory Planned Behavior</i>	11
2.1.2 Teori Atribusi	13
2.1.3 Pengertian Pajak	15
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.5 Pengetahuan Pajak	19
2.1.6 Pelayanan Fiskus	21
2.1.7 Sosialisasi Pajak	23
2.1.8 Sanksi Pajak	27
2.2 Penelitian terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP.....	38
2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP	39
2.4.3 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP	40
2.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Jenis dan Sumber Data	43
3.3 Metode Pengambilan Sampel	44
3.4 Definisi Operasional Variabel	46

3.4.1 Variabel Dependen	46
3.4.2 Variabel Independen.....	46
3.4.2.1 Pengetahuan Pajak	46
3.4.2.2 Pelayanan Fiskus	47
3.4.2.3 Sosialisasi Pajak	47
3.4.2.4 Sanksi Pajak	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	52
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	52
3.6.2 Analisis Persamaan Regresi Berganda	53
3.6.3 Uji Reliabilitas	54
3.6.4 Uji Validitas	54
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	54
3.6.5.1 Uji Normalitas	55
3.6.5.2 Uji Multikolonieritas	55
3.6.5.3 Uji Heteroskedastisitas	56
3.7 Pengujian Hipotesis	56
3.7.1 Uji Parsial (Uji-t)	56
3.7.2 Uji Simultan (Uji F)	58
3.7.3 Uji Determinasi	59
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60

4.2 Uji Statistik Deskriptif	63
4.3 Uji Kualitas Data	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.1 Uji Normalitas.....	68
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	69
4.4.3 Uji Multikolinearitas	70
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	71
4.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	71
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.5.3 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	74
4.5.4 Hasil Uji F	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	88
RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak di KPP Serpong	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Tabel Ringkasan Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 4.1 Profil Data Responden.....	62
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Berganda	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.10 Hasil Uji t	74
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	75

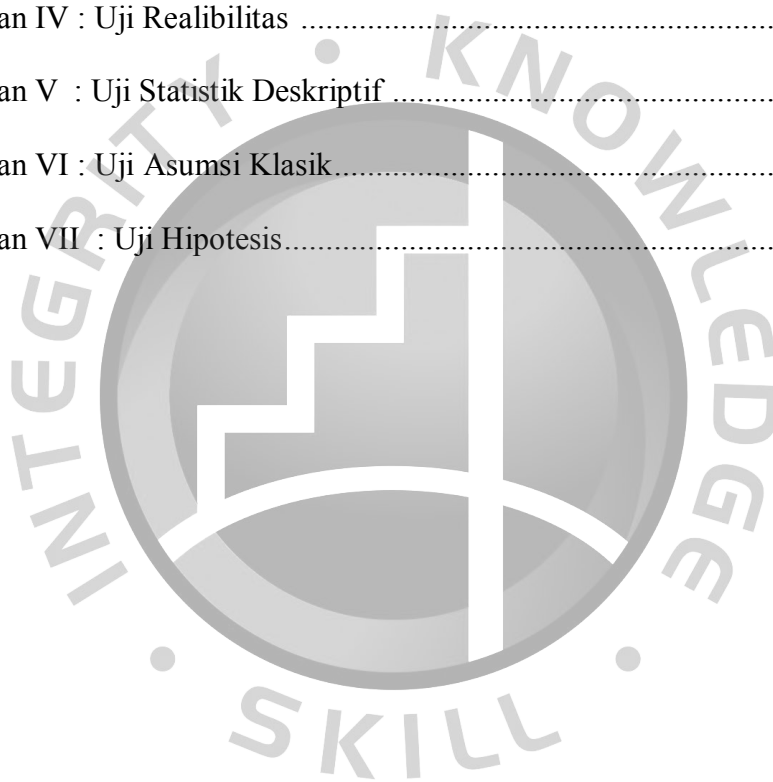
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory Planned Behavior</i>	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pemberitahuan Tertulis	88
Lampiran II : Data Responden	90
Lampiran III : Uji Validitas	103
Lampiran IV : Uji Realibilitas	107
Lampiran V : Uji Statistik Deskriptif	108
Lampiran VI : Uji Asumsi Klasik.....	109
Lampiran VII : Uji Hipotesis.....	111



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki dan terdaftar di KPP Pratama Serpong serta berdomisili di Kota Tangerang Selatan. Metode dalam pemilihan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan penarikan menggunakan *insidental sampling*. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak. variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Pajak

ABSTRACT

The purpose about this research is researching the influence of knowledge of taxation, service tax authorities, taxing socialization, and tax penalties. Population in this research is people who own and registered in KPP Pratama Serpong and domiciled in South Tangerang City. The method of sampling election is by using method of nonprobability sampling by withdrawal using insidental sampling. The independent variables used in this research are knowledge of taxation, service tax authorities, taxing socialization and tax penalties. The dependent variable used is individual taxpayer compliance. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to respondents.

The results partial study show that the tax penalties has a negative effect on the taxpayer compliance of the individual, knowledge of taxation, service tax authorities does not affect the taxpayer compliance of the individual, while the taxing socialization affect the taxpayer compliance person.

Keyword : Knowledge Of Taxation, Service Tax Authorities, Taxing Socialization, Tax Penalties, Taxpayer Compliance Of The Individual.

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penghasilan negara yang paling besar diseluruh dunia termasuk Indonesia. Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak.

Pengertian pajak menurut pasal 1, Undang-undang no. 28 tahun 2007, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat. Pajak sangat bermanfaat bagi negara. Secara garis besar, manfaat pajak yang dikemukakan oleh Suparmoko

(2012) digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran negara, baik pengeluaran yang bersifat reproduktif (pengeluaran barang ekspor, pertanian, perikanan, dll) maupun pengeluaran yang tidak reproduktif (membiayai pertahanan negara, monumen, dll). Adapun fungsi pajak itu sendiri sebagai fungsi anggaran, fungsi mengatur, fungsi stabilitas dan fungsi retribusi pendapatan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehubungan dengan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dimana pendaftaran NPWP tergolong masih rendah. Masih ada penduduk yang telah memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak dan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP akan tetapi belum melaksanakan kewajibannya untuk mendaftarkan diri.

KPP pratama serpong merupakan satu – satunya KPP yang berada di kota Tangerang Selatan (sebelum ada KPP Pondok Aren pada tahun 2015). Area wilayah kerja KPP Serpong cukup luas dimana mencakup 7 kecamatan, yakni Kecamatan Pamulang, Ciputat, Ciputat Timur, Serpong, Serpong Utara, Setu, dan Pondok Aren. Hal ini dikarenakan KPP Serpong merupakan perwakilan dari area Tangerang (dimana Kota Tangerang Selatan masih menyatu dengan Kota Tangerang). Namun setelah Tangerang Selatan membuat kota administratif sendiri, maka Kota Tangerang Selatan memisahkan administratif dari Kota Tangerang. Hal ini membuat area wilayah KPP Pratama Serpong dipersempit dan didirikan KPP Pondok Aren yang tujuan utamanya memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang Selatan dapat sesuai dengan target. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 area wilayah KPP Serpong dipersempit

menjadi 3 wilayah yaitu Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Serpong dan Kecamatan Serpong.

Dengan hal tersebut, menarik bagi penulis untuk menjadikan KPP Pratama Serpong sebagai objek penelitian. Dimana setelah didirikannya KPP Pondok Aren, otomatis mempersempit wilayah kerja KPP Pratama Serpong. Dengan dipersempitnya wilayah kerja KPP Pratama Serpong, tingkat pelayanan fiskus menjadi lebih baik lagi kepada wajib pajak karena jumlah wajib pajak yang tidak terlalu banyak. Sosialisasi dan sanksi pajak juga akan lebih mudah diterapkan dan disosialisasikan, mengingat wilayah yang sedikit akan memudahkan KPP Pratama Serpong melakukan sosialisasi dan lebih tegas akan sanksi pajak. Apabila 3 hal tersebut dapat terlaksana dengan baik, otomatis memberikan pengetahuan wajib pajak tentang kewajiban pajaknya.

Namun, hal tersebut belum seperti yang diinginkan, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Serpong

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Terdaftar Wajib SPT
2014	257,640.00	181,264.00
2015	283,831.00	53,449.00
2016	87,003.00	57,528.00

Sumber : PPID. Kemenkeu

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat jumlah terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Serpong belum memberikan hasil maksimal atau masih jauh dari jumlah WP terdaftar. Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2014 jumlah WP terdaftar sebesar 257,640 wajib pajak. Terdaftar wajib SPT yang patuh melaporkan kewajibannya

sebesar 181,264 wajib pajak, dimana tingkat kepatuhan mencapai 70% . Pada tahun 2015, jumlah WP terdaftar sebesar 283,831 wajib pajak, namun terdaftar wajib SPT yang patuh melaporkan kewajibannya hanya mencapai 53,449 wajib pajak, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT hanya 18,83%. Pada tahun 2016, KPP Serpong jumlah wajib pajak terdaftar sebesar 87,003 wajib pajak. terdaftar wajib SPT sebesar 57,528, dimana tingkat kepatuhannya 66,12%. Tingkat kepatuhan di KPP Serpong pernah mencapai angka 70%, namun tahun – tahun selanjutnya turun drastis dan tingkat kepatuhan belum dapat melebihi angka 70%. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak wajib pajak di daerah Tangerang Selatan khususnya wajib pajak di KPP Pratama Serpong yang belum patuh untuk melaporkan kewajibannya.

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak khususnya penerimaan dari dalam negeri, pemerintah melakukan suatu reformasi besar-besaran di bidang perpajakan (*Tax Reform*) pada tahun 1983 yang semula menganut sistem *official assestment system* dimana tanggung jawab sistem pemungutan pajak terletak pada petugas pajak (fiskus) menjadi *self assestment system*. *Self assestment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Pranadata & Rosidi, 2013).

Menurut Rustiyaningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak

yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Ujung tombak dari kepatuhan wajib pajak terletak juga pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Menurut Devano dan Rahayu (2006), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

(Muliari & Setiawan, 2011) dalam penelitiannya menyatakan kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Ari & Kadek (2011) dalam penelitiannya menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penyuluhan perpajakan. Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk

membangun awareness tentang pentingnya pajak serta menjangkit Wajib Pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh.

Penelitian-penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak diteliti di Indonesia. Namun dari banyak hasil yang sudah diteliti, hasil tersebut tidak dapat menjadikannya acuan karena hasil penelitian di setiap tempat berbeda dengan tempat lainnya. Pada penelitian Farid Syahril (2013) Alifa Nur Rahmawati Dan Ni Ketut Rasmini (2012), Tryana A.M. Tiraada (2013) dimana variabel independennya secara garis besar meliputi kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut memberikan hasil positif pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji.

Namun bukan tidak ada hasil negatif pada penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly (2013), Oktaviane Lidya Winerangun (2013), Tika Wulandari dan Suyanto (2014), Sedyaning Rahayu (2015) melakukan penelitian dimana variabel independennya meliputi kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan hasil negatif di masing-masing uji setiap variabel independen terhadap variabel dependennya.

Adapun keterbatasan dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini adalah : (1) Waktu untuk penyebaran kuisisioner kurang tepat sehingga banyak kuisisioner yang tidak terisi dengan baik. (2) Variabel independen yang digunakan sebagian besar sama seperti sebelumnya (masih kurang bervariasi).

Keterbatasan pada penelitian terdahulu akan diberikan solusi pada penelitian ini, adapun yang penulis lakukan untuk mengatasi keterbatasan penelitian terdahulu adalah (1) Penyebaran kuisisioner yang lebih merata dengan memanfaatkan kuisisioner online, sehingga dapat merata disetiap tempatnya dan memberikan hasil yang maksimal. (2) Menambah variabel independen berupa pengetahuan pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Serpong dan hasil penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang masih inkonsisten, serta berbagai keterbatasan mengenai penyebaran kuisisioner, maka penulis merasa penting dan tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Serpong, Kota Tangerang Selatan dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Serpong)”. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Serpong guna mendorong jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serpong agar mencapai target.

1.2 Rumusan Masalah

- 1 Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 2 Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 3 Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 4 Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serpong
- 2 Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Serpong
- 3 Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Serpong
- 4 Untuk mengetahui pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Serpong

1.4 Manfaat Penelitian

- 1 Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menambah khasanah keilmuan khususnya prodi akuntansi dalam pengembangan ilmu ekonomi di STIE Indonesia Banking School.

2 Bagi Fiskus

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberi masukan atau informasi bagi fiskus khususnya di KPP Pratama Serpong mengenai pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga tingkat kepatuhannya dapat sesuai dengan yang ditargetkan oleh KPP Pratama Serpong.

3 Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang mengenai variabel yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan pengembangan hipotesis. Tinjauan pustaka ini meliputi teori keagenan, independensi, keahlian, pengalaman dan kualitas audit.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang diambil dari data kuesioner dan pembahasan dari data yang diperoleh setelah diolah menggunakan SPSS.

BAB V Penutup

Bab ini menguraikan tentang simpulan dari hasil yang telah dibahas (pembahasan) dan berisikan saran dari hasil penelitian.

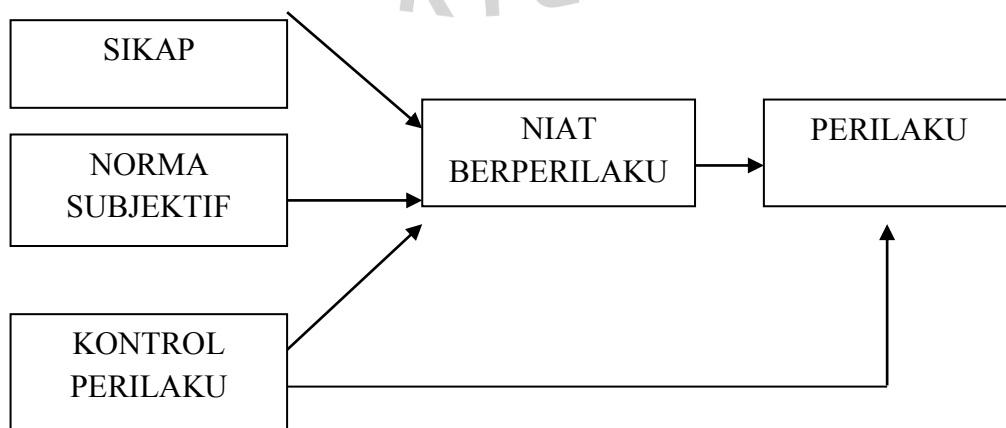
BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Planned Behavior* (TPB)

Theory planned behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *Reason Action Theory* (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1980) dan diperbaharui dengan teori perilaku direncanakan (*theory of planned behavior*) oleh Ajzen (1991) dalam Mahyarni (2014). Fokus utama dari *theory planned behavior* ini sama seperti *theory reason action* yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. *Theory Planned Behaviour* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) dalam Mahyarni (2014) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Menurut Ajzen, (1991) dalam Mahyarni (2014), ketiga faktor yang mempengaruhi niat seseorang pada teori ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 *Teori Planned Behavior* (Ajzen, 1991 dalam Mahyarni, 2014)

1. Sikap (*Behavioral belief*)

Behavioral belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil inilah yang nantinya akan membentuk sikap (*attitude*) dalam menanggapi perilaku.

2. Norma Subjektif (*Normative belief*)

Norma subjektif adalah merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan itu. Harapan normatif ini akan membentuk norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.

3. Kontrol Perilaku (*Control belief*)

Kontrol perilaku merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Keyakinan terhadap hasil yang dia peroleh dari perilakunya kemudian berdampak pada apakah dia akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib Pajak yang sadar pentingnya membayar pajak terhadap penyelenggaraan negara, tentu saja akan memenuhi kewajiban pajaknya (*behavioral beliefs*). Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak menginginkan adanya timbal balik atau keyakinan tentang akan terpenuhinya harapan normatif dari

orang lain maupun lingkungan sekitar yang memotivasi untuk tetap berperilaku patuh pajak. Melalui peningkatan kualitas pelayanan fiskus pajak, melakukan sosialisasi pajak guna meningkatkan pengetahuan & pemahaman perpajakan masyarakat, mempertegas penerapan peraturan perpajakan (sanksi), dll akan memotivasi kesadaran wajib pajak untuk menjadi patuh (*normative beliefs*). Sedangkan sanksi pajak digunakan sebagai alat kendali sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh pada kepatuhan (*control beliefs*).

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Harold Kelley (1972). Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat ilmuwan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta bersumber hanya dari luar diri orang yang bersangkutan, misalnya saja karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal). Namun, juga dapat bersumber dari dalam diri orang tersebut di bawah kendali kesadarannya (internal). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan seperti salah satu variabel independen sanksi pajak pada penelitian ini. Harold Kelley selanjutnya mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atribusi internal maupun eksternal dalam tiga hal, yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan mengacu pada tindakan yang dilakukan seseorang apakah sama pada situasi lain atau pada saat itu saja. Apabila tindakan itu biasa dilakukan pada situasi lainnya, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Namun, apabila tindakan itu hanya dilakukan pada saat itu, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari eksternal.

2. Konsensus

Konsensus mengacu pada apakah tindakan yang dilakukan seseorang dalam merespon sesuatu, juga akan dilakukan oleh orang lain. Bila tidak semua orang merespon dengan cara yang sama, perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Tetapi, apabila orang lain juga merespon dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut dipengaruhi dari eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada tindakan seseorang yang selalu merespon suatu hal dengan cara yang sama. Apabila seseorang itu konsisten, tentu berasal dari internal. Sebaliknya, apabila tidak konsisten dapat disimpulkan bahwa eksternal yang berpengaruh.

Teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Yang kemudian

kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut pasal 1, Undang-undang no. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam 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 seperti 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.

Manfaat pajak yang dikemukakan oleh Suparmoko (2002) digunakan untuk :

1. Membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, seperti: pengeluaran yang bersifat *self liquidating*, contohnya: pengeluaran untuk proyek produktif barang ekspor.
2. Membiayai pengeluaran reproduktif, seperti: pengeluaran yang memberikan keuntungan ekonomis bagi masyarakat, contohnya: pengeluaran untuk pengairan dan pertanian.

3. Membiayai pengeluaran yang bersifat tidak *self liquidating* dan tidak reproduktif, contohnya: pengeluaran untuk pendirian monumen dan objek rekreasi.
4. Membiayai pengeluaran yang tidak produktif, contohnya: pengeluaran untuk membiayai pertahanan negara

Adapun Fungsi pajak itu sendiri adalah:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Yaitu pajak dijadikan alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku, sehingga pajak berfungsi membiayai seluruh pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan proses pemerintahan. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin, seperti: belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lainnya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah tersebut ditingkatkan terus dari tahun ke tahun sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Yaitu pajak digunakan pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dan pelengkap dari fungsi anggaran. Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Contohnya: dalam rangka penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka

melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3. Fungsi Stabilitas

Yaitu pajak membuat pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga, sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Retribusi Pendapatan

Yaitu pajak digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum. Termasuk untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011)

2.1.4 Kepatuhan wajib Pajak

Dalam kaitannya dengan Wajib Pajak, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Witono, 2008). Perilaku tersebut sangat dipengaruhi oleh motivasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan didefinisikan sebagai suatu perilaku tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak (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. Sedangkan menurut Nurmantu (2005) mendefinisikan kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak.

Sesuai pasal 17 C KUP. Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Kriteria Wajib Pajak Patuh tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian negara.
4. Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Jadi pengertian wajib pajak patuh dapat disimpulkan menjadi 2, yaitu:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Kepatuhan pajak formal lebih mengarahkan wajib pajak agar patuh sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perpajakan, misalnya memiliki NPWP bagi wajib pajak yang sudah berpenghasilan sendiri, tepat waktu melaporkan SPT, tidak menunggak membayar pajak, dll. Kepatuhan material

2. Kepatuhan Pajak Material

Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan.

2.1.4 Pengetahuan Pajak

Menurut Riko (2006), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Pengetahuan pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Menurut Carolina (2009), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis

bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati & Hidayati, 2008).

Wajib pajak dikatakan memiliki pengetahuan pajak apabila (Manik, 2009)

:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pengetahuan & pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak (Resmi, 2014). Sedangkan syarat yang harus dipenuhi untuk membayar pajak berupa kepemilikan NPWP dan wajib pajak harus melaporkan SPT. Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) yaitu wajib pajak harus meliputi :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Rahayu (2010) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan

memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil.

2.1.5 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Arum & Zulaikha, 2012).

Ditjen Pajak selaku pemegang otoritas perpajakan melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus pajak dengan memberikan pelatihan guna meningkatkan kemampuan teknis pegawai, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi agar mempermudah wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). UU perpajakan mengatur kewajiban fiskus meliputi :

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melakukan putusan.

Sementara itu , hak-hak yang dimiliki fiskus menurut UU Perpajakan, adalah :

1. Hak menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak

3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Kemampuan fiskus dalam berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Secara garis besar kualitas pelayanan pajak ada lima dimensi Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Suratno dan Purnama (2005), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Suratno dan Purnama (2005) bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Suratno dan Purnama (2005) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Boediono (2003) jaminan yaitu menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Suratno dan Purnama (2005) empati yaitu meliputi sikap kontrak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.1.6 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi (penyuluhan) merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007). Penyuluhan merupakan bentuk sosialisasi

yang dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun cetak (Yogatama, 2014). Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Saragih, 2013). Terkadang dilakukan langsung ke daerah-daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan.

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*.
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan, yang meliputi :

1. Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

4. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

5. Pemasangan *billboard*

Pemasangan *billboard* dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan

yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik

6. *Website* Ditjen pajak.

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikannya sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun awareness tentang pentingnya pajak serta menjangkau Wajib Pajak baru.

Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh.

Menurut Herryanto & Toly, (2013) Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

1 Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Early Tax Education*, *Tax Goes To School / Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ tax gathering, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah, dan *workshop*/ bimbingan teknis.

2 Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio / televisi, penyebaran buku / *booklet* / *leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa talkshow TV, *built-in program*, dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak (koran/ majalah/ tabloid/ buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet*/ *leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/ buku/ alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak).

2.1.7 Sanksi Pajak

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 (Muliari dan Setiawan, 2011).

Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010). Menurut Resmi (2014), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Kata sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian (menaati ketentuan undang-undang). Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib

pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006).

Yadnyana (2009) dalam penelitiannya mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi atas sanksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan.

2.2 Penelitian Terdahulu

I Gede Putu Pranadata, Rosi (2013) melakukan penelitian yang mengambil penelitian tentang pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Malang mempunyai hasil yang tidak beda jauh dengan peneliti sebelumnya, yaitu pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Muhammad Zulfikar Utomo (2015) yang membuat penelitian tentang kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Malang, memiliki hasil yang berbeda yakni hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun Sedyaning Rahayu (2015) juga melakukan penelitian tentang tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten memiliki hasil yang berbeda dimana tanggung jawab moral berpengaruh positif akan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Prata Klaten. Secara lebih lanjut, penelitian terdahulu akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama	Tujuan	Variabel	Hasil	Research Gap
Farid Syahril (2013)	Mengetahui tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi. Mengetahui	Independen : Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus Dependen: tingkat	• Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan	Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi aparat pajak mengenai pengaruh

	<p>kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.</p>	<p>kepatuhan Wajib pajak pph orang pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)</p>	<p>wajib pajak orang pribadi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 	<p>tingkat pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sehingga pelayanan tiap tahunnya dapat lebih baik. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara perpajakan di Indonesia. Peneliti lebih lanjut yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012)</p>	<p>Mengetahui pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat</p>	<p>Independen : Kesadaran wajib pajak, penyuluhan, pelayanan dan sanksi perpajakan Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<p>Kesadaran wajib pajak, penyuluhan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.</p>	<p>Hasil penelitian ini menambah variabel independen dari penelitian sebelumnya. Adapun variabel yang ditambahkan adalah kesadaran wajib pajak, penyuluhan dan sanksi. Sehingga menambahkan ragam variabel faktor-faktor</p>

				yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Tryana A.M. Tiraada (2013)	Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.	Independen : Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan. • Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan 	Pada penelitian ini, terdapat satu variabel yang menunjukkan hasil berbeda dari penelitian sebelumnya, yaitu sikap fiskus atau pelayanan fiskus. Pada penelitian sebelumnya sikap fiskus atau pelayanan fiskus berpengaruh positif namun pada penelitian kali ini sikap fiskus atau pelayanan fiskus tidak berpengaruh.
Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly (2013)	Untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan pajak mempengaruhi penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama	Independen : Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan pajak Dependen : Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya, Sawahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di 	Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi hasil akhir penelitian, antara lain ruang lingkup penelitian yang sempit, yaitu

	Surabaya Sawahan.		<p>KPP Pratama Surabaya Sawahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengujian secara parsial menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif sedangkan kegiatan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. 	hanya di wilayah KPP Pratama Surabaya Sawahan serta data observasi yang digunakan untuk uji statistik masih sedikit, yaitu data per bulan dari tahun 2008 sampai dengan 2011. Hasil uji statistik akan semakin tidak bias apabila jumlah data observasi yang digunakan semakin banyak.
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Manado dan KPP Bitung.	<p>Independen : Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan</p> <p>Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung</p>	Variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung.	Penelitian ini melakukan penelitian di 2 tempat yaitu KPP Manado dan KPP Bitung agar mendapatkan hasil yang maksimal. Namun hasil penelitian sangat berbeda dengan penelitian terdahulu dimana

				sosialisasi, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Tika Wulandari dan Suyanto (2014)	Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak pribadi pada Pratama Manado.	Independen : Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaan regresi yang terbentuk dari variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. • Namun bila diuji secara parsial kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan 	Hasil penelitian ini menjadikan referensi pada peneliti di tahun yang akan datang, dimana pada penelitian terdahulu sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh di KPP yang sama (hanya tahun yang berbeda), namun setahun setelahnya dilakukan penelitian yang sama dan tempat yang sama menghasilkan hasil yang berbeda, maka dari itu masih terdapat tidak konsistennya hasil penelitian dan terdapat variabel lain yang

			<p>wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 	<p>mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan disarankan dari penelitian ini untuk menambah variabel penelitian.</p>
Iva Farida Hidayati (2014)	<p>Untuk menganalisis kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak.</p>	<p>Independen : Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan</p> <p>Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. • Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. 	<p>Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah menambah jumlah sampel dan memperluas lingkup penelitian dengan menambah variabel bebas. Bagi pihak DJP diharapkan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin guna meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakan terutama bila terjadi perubahan prosedur yang mempermudah</p>

				<p>kewajiban Wajib Pajak. Selain itu Petugas pajak diharapkan mampu meningkatkan dan menunjukkan sikap profesional dalam melayani Wajib Pajak guna menumbuhkan kepercayaan publik terhadap petugas pajak.</p>
<p>Sedyaning Rahayu (2015)</p>	<p>Untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten</p>	<p>Independen : Tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan</p> <p>Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggung jawab moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. • Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. 	<p>Pada penelitian ini hanya tanggung jawab moral yang memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sanksi, kesadaran dan kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga masih belum terdapat konsisten</p>

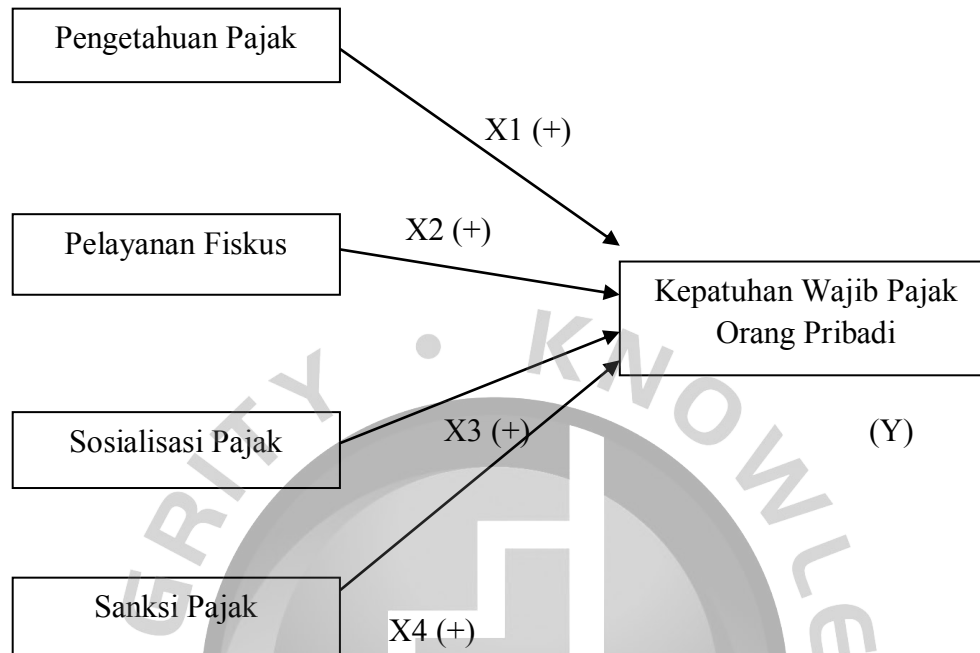
				terhadap peneliti-peneliti terdahulu.
Natalia Angelia Longdong (2015)	Untuk mengetahui pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado (KPP Pratama Manado).	Independen : Penyuluhan perpajakan Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado	Pelaksanaan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Manado.	Pada variabel ini masih banyak inkonsistensi hasil penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga masih perlu di uji coba lagi ditempat yang lebih besar wajib pajaknya.

Sumber : Diringkas dari beberapa jurnal

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak lima variabel, terdiri dari empat variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan pajak (X1), pelayanan fiskus (X2), sosialisasi (X3) dan sanksi pajak (X4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Berikut adalah kerangka pemikiran yang tersaji dalam gambar :

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran masyarakat yang rendah akan kewajiban perpajakan tidak terlepas dari kurangnya pengetahuan dan pemahaman mereka mengenai peraturan perpajakan. Pengetahuan & pemahaman perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak (Resmi, 2014). Persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) berkaitan erat dengan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak itu sendiri terhadap peraturan perpajakan. Bila wajib pajak benar-benar mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka mereka akan mampu menentukan perilaku lebih baik sesuai

dengan peraturan yang ada. Wajib pajak akan secara sadar dan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada unsur keterpaksaan sama sekali. Kesadaran masyarakat yang rendah akan kewajiban perpajakan tidak terlepas dari kurangnya pengetahuan dan pemahaman mereka mengenai peraturan perpajakan.

Menurut Spicer dan Lundsent (1976), dalam Syahril (2013), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan.

Sedangkan menurut Muslim (2007), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dari itu dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Karanta et al dalam Suryadi (2006) menekankan pada kepentingan 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 (Ilyas & Burton, 2013).

Menurut Marziana et al. (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kepuasan layanan dan pengetahuan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Djawadi & Fahr (2013) menemukan bahwa semakin tinggi masyarakat mengetahui informasi tentang pengetahuan pajak terkait belanja publik, maka kepatuhan wajib pajak juga akan lebih tinggi.

Syahril (2013) mengatakan pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati & Rasmini (2012) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.3 Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Sosialisasi merupakan suatu konsep dimana terdapat suatu proses pembelajaran melalui interaksi dengan orang lain, cara berfikir, merasakan dan bertindak (Mustafa, 2007 dalam Restiani, 2011). Basamalah (2007) dalam Restiani (2011) memiliki pengertian sosialisasi secara lain, yaitu suatu proses dimana seseorang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi..

Menurut Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Menurut penelitian Saptiani dkk (2014) variabel sosialisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu maka peneliti membuat hipotesis bahwa :

H3 : Sosialisasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan

kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Mohammad (2008) menyatakan bahwa sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah 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. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Tiraada (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan agar dapat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak, khususnya pada KPP Pratama Serpong guna meningkatkan realisasi target kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek penelitian yang digunakan adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak yang khususnya terdaftar di KPP Pratama Serpong.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kualitatif dalam bentuk pendapat dari responden, kemudian diolah menjadi angka (kuantitatif) sesuai skala yang tertera di kuesioner penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2011). Sumber data primer dapat berupa responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarluaskan melalui internet. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kota Tangerang Selatan.

Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong. Total wajib pajak di KPP Pratama Serpong per tahun 2016 terdapat 87003 wajib pajak yang terdaftar. Dari jumlah tersebut, diambil beberapa sampel responden untuk menjawab kuisisioner penelitian ini.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan Metode *Nonprobability Sampling* dengan penarikan *Insidental Sampling*. *Insidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Sekaran (2011) menyatakan :

1. Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
2. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas.

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 10 kali jumlah variabel bebas yang digunakan, jumlah variabel bebas yang digunakan adalah 4 variabel. Sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah 40. Pada penelitian ini, menentukan jumlah sampel yang akan diuji menggunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

Moe = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10% atau 0,1)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Serpong hingga tahun 2016 tercatat sebanyak 87.003 Wajib Pajak yang terdaftar, maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10% adalah :

$$n = \frac{87003}{1+87003(0.1)^2}$$

$$n = \frac{87003}{871,3}$$

$$n = 99,85$$

Dengan demikian, besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,85 bila dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah sampel ini sudah melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat yang ditetapkan menurut buku Sekaran (2011).

3.4 Definisi Operasional Variabel

3.4.1. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas) Sugiyono (2013). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut kepatuhan pajak adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert, dimana dimulai dari skala 1 untuk sangat tidak setuju sampai skala 6 untuk sangat setuju.

3.4.2. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2013) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak.

3.4.2.1 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak.

Variabel pengetahuan pajak diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 6 (sangat setuju).

3.4.2.2 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Rohmawati & Rasmini, 2012).

Variabel pelayanan fiskus diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 6 (sangat setuju).

3.4.2.3 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode- metode yang tepat (Saragih, 2013).

Variabel sosialisasi pajak diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 6 (sangat setuju).

3.4.2.4 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

Variabel sosialisasi pajak diukur dengan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala interval berbentuk verbal dalam jumlah tertentu, yakni skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 6 (sangat setuju). Lalu diubah menjadi skala likert menggunakan microsoft excel.

Tabel 3.1

Tabel Ringkasan Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator (jumlah)	Pertanyaan	Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Masruroh, 2013)	Kepatuhan melaporkan SPT (2)	Saya selalu menyetor dan melaporkan SPT masa dengan tepat waktu setiap bulannya.	Skala Likert
		Sebagai Wajib Pajak, saya tepat waktu menyampaikan SPT tahunan setiap tahun	
	Kepatuhan Prosedur (3)	Sebagai wajib pajak, saya menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan	

		Sebagai wajib pajak, saya mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditanda tangani.	
		Sebagai wajib pajak, saya menghitung pajak terutang dengan benar.	
	Kepatuhan pembayaran (3)	Sebagai wajib pajak, saya tepat waktu membayar pajak	
		Sebagai wajib pajak, saya tidak mempunyai tunggakan pajak.	
		Sebagai wajib pajak, saya tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan	
Pengetahuan Perpajakan (Rahayu, 2010)	Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (3)	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.	Skala Likert
		Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.	
		NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan setiap Wajib Pajak Harus memilikinya.	
	Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan (2)	Pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar	
		Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan pemerintah.	
	Mengetahui Tentang Sistem Perpajakan Di Indonesia (2)	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, menyetor, melaporkan sendiri)	
		Tarif yang berlaku saat ini sudah sesuai	

Pelayanan Fiskus (Masruroh, 2013)	Pelayanan Pelaksanaan Perpajakan (3)	Petugas menunjukkan motivasi yang tinggi dalam membantu saya melaksanakan kewajiban pajak	Skala Likert
		Petugas tanggap dan sangat membantu bila saya mengalami kesulitan	
		Petugas memberikan informasi yang jelas mengenai tempat pelayanan terpadu bagi Wajib Pajak	
	Pelayanan Fasilitas (3)	Teknologi informasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong sudah cukup modern	
		Peralatan yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Serpong sudah memadai	
		Gedung Kantor Pelayanan Pajak layak dan memadai	
Sosialisasi Pajak	Tata cara Sosialisasi umum mengenai pajak (3) (Yogatama, 2014)	Adanya sosialisasi perpajakan yang membuat saya tahu manfaat pajak bagi negara.	Skala Likert
		Sosialisasi perpajakan yang baik adalah sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan secara berkala oleh Dirjen Pajak.	
	Tata Cara sosialisasi Pelaksanaan Kewajiban Pajak	Saya sering mengikuti penyuluhan yang diselenggarakan oleh petugas pajak pajak, baik secara langsung maupun melalui media elektronik	
		Pemberian sosialisasi perpajakan yang baik akan membangun kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajak	

	(4) (Wijayanto, 2016)	Adanya sosialisasi perpajakan yang rutin akan membuat wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (SPT)	
		Sosialisasi perpajakan sangat membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku.	
		Kejelasan penyampaian informasi perpajakan oleh petugas pajak (Fiskus) dapat menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.	
Sanksi Pajak	Sanksi Administrasi (3) (Doly & Rusydi, 2009)	Sanksi administrasi denda Rp. 100.000 bagi wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT sudah cukup memberatkan	Skala Likert
		Sanksi administrasi bunga 2% yang terlambat membayar pajak sudah memberatkan	
		Semakin berat sanksi, saya akan semakin patuh membayar pajak	
	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. (3) (Arum, 2012)	Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat	
		Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak	
		Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran	

Sumber : Diolah dari berbagai literatur

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

mendapatkan data. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, maka yang teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner.

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sejumlah pernyataan diajukan responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert enam angka yaitu :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Agak Tidak Setuju
4. Agak Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

Penelitian ini juga menggunakan metode kepustakaan, dimana dengan menggunakan metode kepustakaan penulis mengumpulkan berbagai informasi dan data yang terkait dengan materi penelitian dengan mempelajari berbagai jurnal dan buku.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, nilai maksimum, dan

nilai minimum (Winarno, 2011). Tujuan analisis ini adalah untuk melihat sejauh mana variabel yang diteliti telah sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan.

3.6.2 Analisis Persamaan Regresi Berganda

Metode regresi linier berganda mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan dua variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel bergantung (Ghozali, 2016). Metode ini disebut berganda karena banyaknya faktor bebas (variabel independen) yang mungkin mempengaruhi variabel tak bebas.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen berupa pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak. Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\text{Patuh}_i = \alpha_i + \beta_1 \text{Pengetahuan}_i + \beta_2 \text{Fiskus}_i + \beta_3 \text{Sos}_i + \beta_4 \text{Sanksi}_i + e_i$$

Keterangan :

Patuh : Kepatuhan wajib pajak

α : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien regresi

Pengetahuan : Pengetahuan pajak

Fiskus : Pelayanan Fiskus

Sos : Sosialisasi

Sanksi : Sanksi pajak

i : Wajib Pajak

e : Error

3.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2016).

3.6.4 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuisisioner tersebut (Ghozali, 2016). Uji validitas data menguji seberapa baik satu atau perangkat instrument pengukuran yang diukur dengan tepat. Validitas ditentukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item. Kriteria yang diterapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika r-hitung (koefisien korelasi) lebih besar dari r-tabel nilai kritis) maka dapat dikatakan valid. Selain itu jika nilai sig $< 0,05$ maka instrument dapat dikatakan valid.

3.6.5 Uji Asumsi Klasik

Penggunaan model analisis regresi berganda dengan sejumlah asumsi dan harus memenuhi asumsi-asumsi klasik yang mendasari model tersebut. Pengujian asumsi yang harus dipenuhi agar Persamaan regresi dapat digunakan dengan baik (uji persyaratan analisis) sebagai berikut:

3.6.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi tersebut terdistribusi secara normal. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melakukan Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) atau dengan melihat nilai *kurtosis* dan *skewness* untuk semua variabel dependen dan independen (Ghozali, 2016). Uji normalitas dilakukan dengan membuat hipotesis:

- H₀ = Residual data terdistribusi normal
- H_a = Residual data tidak terdistribusi normal

Kriteria pengujian yang dilakukan adalah:

- H₀ diterima bila nilai *probability* pada hasil pengujian ≥ 0.05
- H_a diterima bila nilai *probability* pada hasil pengujian < 0.05

3.6.5.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan membuat hipotesis:

Tolerance value $< 0,10$ atau *VIF* > 10 : terjadi multikolinieritas

Tolerance value $> 0,10$ atau *VIF* < 10 : tidak terjadi multikolinieritas

3.6.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali(2016) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Penelitian ini menggunakan *Uji Scatterplot* dengan cara melihat grafik scatterplot antara *standardized predicted value (ZPRED)* dengan *studentized residual (SRESID)*. Ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya), menurut Ghozali (2016). Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2016) yaitu:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1 Uji Parsial (Uji-t)

Tujuan dari uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (Ghozali, 2016). Pengujian regresi berdasarkan pengujian satu sisi (*one tailed test*) dengan $\alpha = 5\%$ yang berarti bahwa tingkat keyakinan sebesar 95%. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i \neq 0$$

a. $H_{01} : \beta_1 \leq 0,$

Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$$H_{a1} : \beta_1 > 0$$

Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

b. $H_{02} : \beta_2 \leq 0$

Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$$H_{a2} : \beta_2 > 0$$

Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

c. $H_{03} : \beta_3 \leq 0$

Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$$H_{a3} : \beta_3 > 0$$

Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

d. $H_{04} : \beta_4 \leq 0$

Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$H_{a4} : \beta_4 > 0$

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- Jika t hitung $>$ t tabel atau probabilitas $<$ 0.05 ($sig. <$ 0.05), maka H_a diterima (ada pengaruh signifikan) dan H_0 ditolak (tidak ada pengaruh yang signifikan)
- Jika t hitung $<$ t tabel atau probabilitas $>$ 0.05 ($sig. >$ 0.05), maka H_a ditolak dan H_0 diterima

3.7.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Uji statistik F merupakan uji model yang menunjukkan apakah model regresi fit untuk diolah lebih lanjut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$). Prosedur Uji F ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis nol atau maupun alternatifnya

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, berarti :

Pengetahuan pajaka, pelayanan fiskus, sosialisasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$, berarti :

Pengetahuan pajaka, pelayanan fiskus, sosialisasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Menentukan keputusan uji F

- H_0 : Diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

- H_a : Diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

3.7.3 Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi atau yang biasa disebut *Adjusted R Square* menunjukkan kemampuan model untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah berada diantara 0 dan 1. Nilai *Adjusted R Square* yang kecil, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas. Nilai yang semakin mendekati 1, berarti semakin besar kemampuan variabel independen untuk menjelaskan pengaruhnya kepada variabel dependen. *Adjusted R Square* menyatakan proporsi atau presentase dari total variasi variabel tak bebas (Y) yang dijelaskan oleh sebuah variabel penjelas (X) (Winarno, 2011). Dengan menggunakan nilai *Adjusted R Square*, dapat dievaluasi model regresi mana yang terbaik.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berupa kuisisioner. Hasil data primer didapat dari jawaban responden dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi studi kasus di Kota Tangerang Selatan”. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat Tangerang Selatan yang memiliki NPWP khususnya yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Pemilihan sampel ditentukan dengan metode *Nonprobability Sampling* dengan kriteria yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Penyebaran kuisisioner dilakukan di halaman Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong dengan bertemu wajib pajak secara langsung. Peneliti menyebarkan kuisisioner secara acak kepada responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong setelah sebelumnya peneliti melakukan komunikasi untuk memastikan bahwa responden memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Penyebaran kuisisioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong dilakukan selama kurang lebih 6 hari terhitung mulai tanggal 8 Agustus 2017 sampai dengan 15 Agustus 2017.

Dalam menyebarkan kuesioner penelitian, peneliti menemukan berbagai kendala dalam mengumpulkan jumlah responden terhadap kuesioner penelitiannya. Tidak semua wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Sedikitnya jumlah wajib pajak yang hadir di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong tersebut juga menjadi hambatan peneliti dalam menyebar kuesioner penelitian. Dari kriteria yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini, peneliti hanya dapat mengumpulkan 25 kuesioner yang telah diisi oleh responden melalui penyebaran langsung di Kantor pelayanan Pajak Pratama Serpong. Hal tersebut masih belum bisa memenuhi sampel yang dibutuhkan yaitu sebanyak 100 responden. Untuk memenuhi sampel jumlah responden penelitian, peneliti melakukan penyebaran dengan menyebar kuesioner secara *online* melalui *website Google Form*. Penyebaran melalui *Google Form* ini ditujukan untuk Wajib Pajak yang berdomisili di Tangerang Selatan yang memiliki NPWP dan khususnya terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Dari hasil penyebaran melalui *Goole Form*, peneliti dapat terkumpul sebanyak 92 data kuesioner. Sehingga data keseluruhan yang terkumpul melalui penyebaran langsung maupun melalui media *online* berjumlah 117 data. Dari total wajib pajak yang dapat mengisi kuisioner, dan dapat dijadikan data olahan serta diperlukan oleh peneliti sesuai sampel, sejumlah 100. Sisanya 17 data wajib pajak tersebut tidak dijadikan data olahan, karena dari kuesioner yang disebar secara langsung, terdapat 10 kuesioner yang tidak diisi lengkap, dan sisanya hanya menjawab pada satu point skala untuk semua pertanyaan yang diajukan atau bisa dikatakan kemungkinan

data tidak valid atau cacat. Maka jumlah data yang terkumpul dan telah disortir tersebut dijadikan peneliti untuk diolah menggunakan *program SPSS 22*.

Tabel 4.1
Profil Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	52	52%
	Perempuan	48	48%
	Total	100	100%
Status Pernikahan	Belum Menikah	87	87%
	Menikah	13	13%
	Total	100	100%
Usia	20 – 30	71	71%
	31 – 40	22	22%
	41 – 50	7	7%
	>50	0	0%
	Total	100	100%
Pendidikan	SMA/Sederajat	11	11%
	D3	7	7%
	S1	77	77%
	S2	4	4%
	Lainnya	1	1%
	Total	100	100%

Lama Menjadi Wajib Pajak	1 - 5 tahun	74	74%
	6 - 10 tahun	16	16%
	11 - 15 tahun	6	6%
	>15	4	4%
	Total	100	100%

4.2 Uji Statistik Deskriptif

Uji ini bertujuan untuk memberikan gambaran dari suatu data yang dilihat dari jumlah sampel, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Berikut adalah hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat di tabel 4.2:

Tabel 4.2

Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan	100	2,17	6,00	4,4683	,65764
Pelayanan	100	3,00	6,00	4,3900	,51040
Sosialisasi	100	1,14	6,00	4,5886	,70814
Sanksi	100	2,67	6,00	4,5717	,61420
Kepatuhan	100	2,25	6,00	4,9000	,71355
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan dari tabel 4.2 diatas, variabel pengetahuan pajak, responden memiliki perspektif yang relatif baik tentang kewajibannya patuh terhadap pajak. Untuk variabel pelayanan fiskus, responden memiliki perspektif yang relatif baik atau positif terhadap kualitas pelayanan fiskus oleh KPP Pratama Serpong. Untuk

variabel sosialisasi perpajakan, responden sangat setuju dengan sosialisasi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Serpong. Untuk variabel sanksi perpajakan, responden setuju dengan adanya sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sedangkan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa responden merupakan wajib pajak yang patuh.

4.3 Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji Validitas

Tingkat signifikan yang dipakai atau r tabel dalam penelitian ini adalah dengan jumlah sampel 100 dan jumlah variabel independen dan dependen lima. Maka $df = n-2$ didapat r tabel 0,165, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika p positif dan $p > 0,165$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- b. Jika p positif dan $p < 0,165$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Variabel Pengetahuan Pajak (X1)				
Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan	1	0,279	0,165	VALID
	2	0,293	0,165	VALID
	3	0,242	0,165	VALID
Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan	4	0,120	0,165	TIDAK VALID
	5	0,319	0,165	VALID
Pengetahuan Sistem	6	0,495	0,165	VALID

Perpajakan	7	0,284	0,165	VALID
Variabel Pelayanan Fiskus (X2)				
Pelayanan Pelaksanaan Perpajakan	1	- 0,008	0,165	TIDAK VALID
	2	0,021	0,165	TIDAK VALID
	3	0,167	0,165	VALID
Pelayanan Fasilitas	4	0,209	0,165	VALID
	5	- 0,033	0,165	TIDAK VALID
	6	- 0,098	0,165	TIDAK VALID
Variabel Sosialisasi Perpajakan (X3)				
Tata cara Sosialisasi umum mengenai pajak	1	0,426	0,165	VALID
	2	0,495	0,165	VALID
	3	0,314	0,165	VALID
Tata Cara sosialisasi Pelaksanaan Kewajiban Pajak	4	0,548	0,165	VALID
	5	0,551	0,165	VALID
	6	0,584	0,165	VALID
	7	0,471	0,165	VALID
Variabel Sanksi Perpajakan (X4)				
Sanksi Administrasi	1	0,331	0,165	VALID
	2	0,264	0,165	VALID
	3	0,213	0,165	VALID
Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan	4	0,286	0,165	VALID
	5	0,261	0,165	VALID

ketentuan dan peraturan yang berlaku.	6	0,333	0,165	VALID
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)				
Kepatuhan melaporkan SPT	1	0,531	0,165	VALID
	2	0,564	0,165	VALID
Kepatuhan Prosedur	3	0,500	0,165	VALID
	4	0,568	0,165	VALID
	5	0,518	0,165	VALID
Kepatuhan pembayaran	6	0,634	0,165	VALID
	7	0,455	0,165	VALID
	8	0,455	0,165	VALID

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.3, menyatakan bahwa dari 34 pertanyaan yang diajukan dari total seluruh variabel, 29 pertanyaan dari seluruh variabel dinyatakan valid, sementara 5 pertanyaan dari seluruh variabel dinyatakan tidak valid. Adapun 5 pertanyaan yang tidak valid tersebut terdapat pada pertanyaan pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dimana mempunyai item pertanyaan yang r hitungannya lebih kecil dari r tabel. Untuk pertanyaan pengetahuan perpajakan tersebut terdapat pada nomor pernyataan 4 sedangkan untuk pertanyaan pelayanan fiskus terdapat pada nomor pertanyaan 1,2,5 dan 6, hal ini menandakan bahwa pertanyaan pengetahuan perpajakan nomor 4 dan pertanyaan pelayanan fiskus nomor 1, 2, 5, 6 tidak mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, sehingga harus dikeluarkan dan tidak diikutsertakan

dalam pengujian data selanjutnya, karena jika diikutsertakan maka akan menghasilkan data yang tidak valid. Selebihnya dari semua indikator variabel disetiap pernyataan memiliki r hitung lebih besar dibandingkan r tabel.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha* (α) 0,60 dan diproses melalui program komputer SPSS 22. Hasil pengujian reliabilitas terhadap masing-masing variabel disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Item Pertanyaan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> (α)	Keterangan
Variabel Pengetahuan Perpajakan	0,685	RELIABEL
Variabel Pelayanan Fiskus	0,676	RELIABEL
Variabel Sosialisasi Perpajakan	0,815	RELIABEL
Variabel Sanksi Perpajakan	0,757	RELIABEL
Variabel Kepatuhan WP	0,876	RELIABEL

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2016). Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai α lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan dalam kuisioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten atau reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dilakukan untuk memberikan pre-test atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi.

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan Y yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan alat bantu SPSS 22 for windows. Ketentuan dalam perhitungan normalitas ini adalah apabila taraf signifikan $> 0,05$ maka data tersebut normal, begitu pun sebaliknya apabila taraf signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak normal.

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,64658223
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,047
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 ^c

a. Test distribution is Normal.

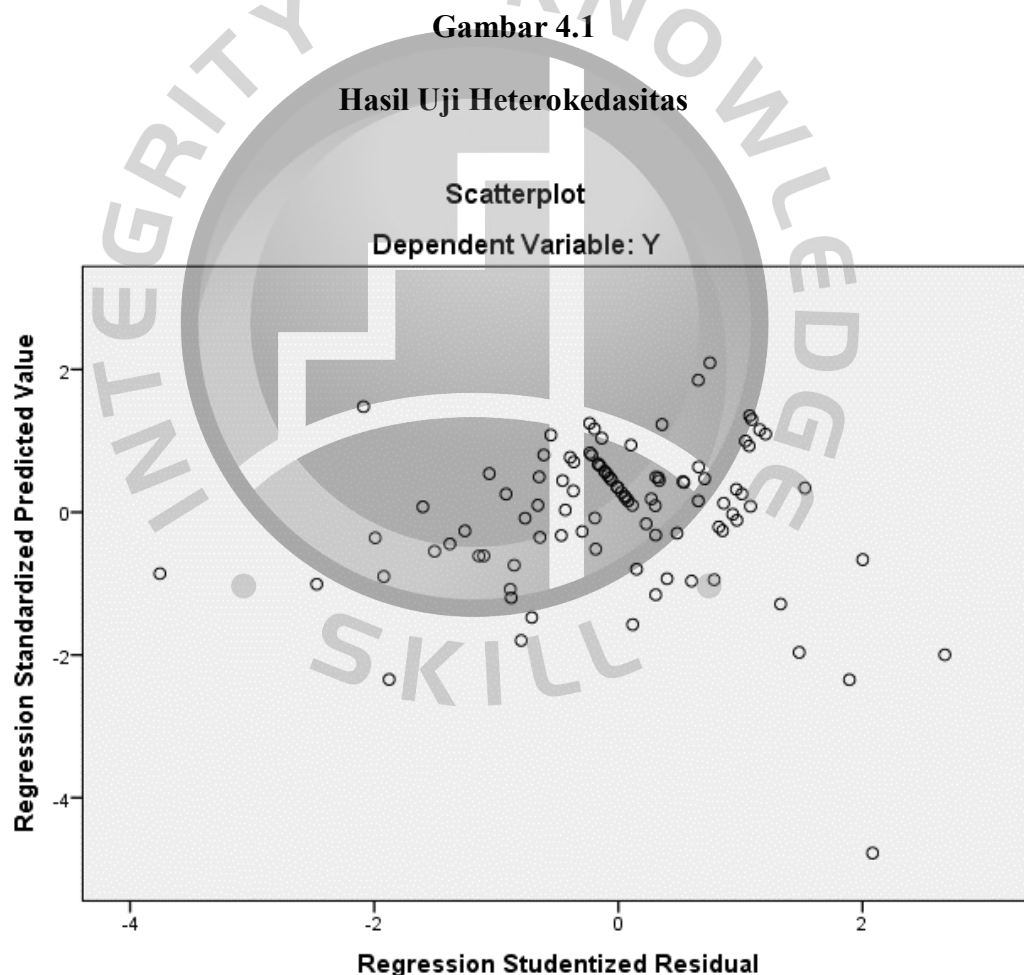
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.5 diatas, diperoleh bahwa nilai signifikan sebesar 0,056. Ini berarti data terdistribusi normal karena taraf signifikan telah memenuhi syarat taraf signifikan, dimana $0,056 > 0,05$.

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

1. Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot



Dari grafik 4.6 di atas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak atau tidak teratur di bawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y

sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi Heteroskedastisitas melainkan Homoskedastisitas. Hal ini berarti data termasuk dalam kategori baik.

4.4.3 Uji Multikolinearitas

Dalam pengujian multikolinearitas, sesungguhnya bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji ini biasanya hanya terdapat pada pengujian regresi berganda, dimana sebuah penelitian regresi yang tergolong dalam kategori baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel independennya. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variances Inflation Factor*). Hasil VIF yang lebih besar dari 10 menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas, sedangkan nilai VIF lebih kecil dari 10 menunjukkan gejala multikolinearitas.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan	,919	1,088
	Pelayanan	,981	1,019
	Sosialisasi	,959	1,043
	Sanksi	,970	1,031

a. Dependent Variable: Y

Menunjukkan bahwa dalam model yang dihasilkan tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari VIF yang lebih kecil dari 10,00 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk penelitian yang memiliki variabel independen (X) lebih dari satu terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak terhadap variabel independen yaitu Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi dan Sanksi Pajak dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Patuh}_i = \alpha_i + \beta_1 \text{Pengetahuan}_i + \beta_2 \text{Fiskus}_i + \beta_3 \text{Sos}_i + \beta_4 \text{Sanksi}_i + e_i$$

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	,927		2,587	,011
	Pengetahuan	,057	,105	,053	,545	,587
	Pelayanan	,088	,131	,063	,668	,506
	Sosialisasi	,407	,096	,404	4,257	,000
	Sanksi	-,002	,110	-,001	-,015	,988

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.8, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$\text{Patuh} = 2,398 + 0,057\text{Pengetahuan} + 0,088\text{Fiskus} + 0,407\text{Sos} - 0,002\text{Sanksi} + e$$

Analisis hasil tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Pada persamaan di atas menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,398. Hal ini menjelaskan bahwa jika variabel pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan konstan sebesar 2,398 satuan.
2. Koefisien regresi untuk Pengetahuan Pajak sebesar 0,057. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,057 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat Pengetahuan Pajak dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
3. Koefisien regresi untuk Pelayanan Fiskus sebesar 0,088. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,088 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat pelayanan fiskus dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
4. Koefisien regresi untuk Sosialisasi Pajak sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan WPOP akan mengalami penambahan sebesar 0,407 satuan untuk setiap peningkatan satu satuan tingkat Sosialisasi Pajak dan sebaliknya. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
5. Koefisien regresi untuk Sanksi Pajak sebesar -0,002. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya variabel sanksi pajak sebesar satu satuan akan

menurunkan tingkat kepatuhan WPOP sebesar -0,002. Hal tersebut dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,423 ^a	,179	,144	,66005

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil dari koefisien determinasi tersebut yang terdapat pada tabel 4.9 diperoleh hasil *adjusted R square* sebesar 0,144 atau 14,4%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak sebesar 14,4%. Sedangkan sisanya sebesar 85,6% disebabkan oleh faktor lain. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel independen adalah lemah. Hal ini dapat disebabkan karena perbedaan faktor di setiap wilayah. Di KPP Pratama Serpong pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi pajak bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak bila dilihat dari *Adjusted R Square*, namun di wilayah lain, faktor ini dapat sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilihat dari penelitian terdahulu yang melakukan penelitian dengan variabel independen

yang sama namun berbeda wilayah hasil *Ajusted R Square* yang didapat lebih tinggi dibanding hasil penelitian ini.

4.5.3 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Cara untuk menentukan hasil uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t_{hitung} dengan nilai statistik t_{tabel} dengan signifikan (α) yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Dalam penelitian ini t_{tabel} sebesar 1,985. Nilai koefisien dan pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	,927		2,587	,011
	Pengetahuan	,057	,105	,053	,545	,587
	Pelayanan	,088	,131	,063	,668	,506
	Sosialisasi	,407	,096	,404	4,257	,000
	Sanksi	-,002	,110	-,001	-,015	,988

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji t didapati bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mempunyai nilai t_{hitung} (0,545; 0,668 dan -0,15) < t_{tabel} (1,985), maka hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Sementara itu, sosialisasi perpajakan berpengaruh

terhadap kepatuhan WP, karena nilai $t_{hitung} (4,257) > t_{tabel}(1,985)$, maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.5.4 Hasil Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan terhadap variabel dependen. Cara untuk menentukan hasil uji F adalah dengan membandingkan nilai statistik F_{hitung} dengan nilai statistik F_{tabel} . Dalam penelitian ini F_{tabel} sebesar 2,31. Berikut adalah hasil dari uji F yang diolah menggunakan SPSS 22 terdapat pada tabel 4.11:

Tabel 4.11
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,017	4	2,254	5,174	,001 ^b
	Residual	41,389	95	,436		
	Total	50,406	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Berdasarkan hasil uji F ternyata diperoleh F_{hitung} sebesar 5,174 yang lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,31 dan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa, pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Hidayati (2014) yang menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kepatuhan wajib pajak. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan pajak disebabkan karena tingkat lama menjadi wajib pajak sebagian besar atau 88% masih berkisar antara 1 – 5 tahun. Selain itu, tingkat usia yang sebagian besar atau 50% lebih masih berkisar di usia 20 sampai 30 tahun, dimana usia tersebut baru mulai mengenal dengan dunia perpajakan. Ini merupakan tugas tambahan para petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak kepada wajib pajak agar mereka lebih tau secara mendalam tentang pengetahuan peraturan perpajakan.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa, pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh positif signifikan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati & Rasmini (2012) yang menemukan bahwa kualitas

pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyoningrum, Tinangon dan Wokas (2014), Rahayu (2015), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat terjadi karena belum maksimalnya kualitas pelayanan dari fiskus terhadap wajib pajak. Pelayanan pajak juga tidak dipergunakan secara rutin wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi tidak akan terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak. Winerungan (2013) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

3. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis secara parsial menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menambah konsisten penelitian Saptiani dkk (2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa jika penyuluhan perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serpong cenderung meningkat. Penyuluhan perpajakan yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak harus secara terus-menerus dilakukan untuk memperluas informasi serta memperdalam

pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Penyuluhan dapat dilakukan dengan aktif di media sosial, tv, serta media cetak lainnya.

4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis secara parsial menyatakan bahwa , sanksi pajak tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Tiraada (2013). Namun sejalan dengan penelitian Winerungan (2013) dan Najib (2013) yang menemukan sanksi perpajakan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat di kota Tangerang Selatan tersebut terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan kota, yang selanjutnya mempengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi. Sanksi yang belum tegas dilakukan oleh petugas pajak juga dapat menyebabkan masyarakat belum mematuhi kewajiban perpajakannya. Ini dapat menjadi evaluasi petugas pajak, dimana lebih tegas menindak para wajib pajak yang belum mematuhi kewajibannya secara rutin, dan dapat memberikan penyuluhan akan ruginya bila tidak patuh terhadap kewajibannya dengan memberikan contoh sanksi – sanksi tegas yang telah dilakukan kepada wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya.

Bab V

Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak dan Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang Selatan khususnya yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti tidak mendapatkan surat izin tertulis dari KPP Pratama Serpong saat melakukan penyebaran kuesioner, melainkan izin secara lisan untuk menyebarkan kuesioner di halaman gedung KPP Pratama Serpong.
2. Identifikasi responden yang menjadi subjek penelitian berdasarkan pengakuan informasi dari responden bahwa yang bersangkutan tercatat sebagai wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong, data tersebut tidak divalidasi dengan nomor NPWP responden. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan yang bersangkutan bukan wajib pajak di KPP Serpong.

5.3 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar mempertimbangkan untuk mendapatkan surat izin tertulis dari Kantor Pelayanan Pajak sebelum dilakukannya penelitian selanjutnya.
2. Mengingat pentingnya validitas data responden yang terdaftar di KPP suatu wilayah, alangkah baiknya penelitian selanjutnya mendapatkan nomor NPWP responden, agar penelitian selanjutnya dapat memvalidasi yang responden benar – benar daftar di KPP tersebut atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, J., & Kadek, N. (2011). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Arum, H. P., & Zulaikha. (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). *Jurnal Akuntansi*, vol 1(1), 1–8.
- Boediono. (2007). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: konsep, teori, dan isu*. Jakarta: Kencana.
- Djawadi, B. M., & Fahr, R. (2013). The Impact Of Tax Knowledge ang Budget Spending Influence on Tax Compliance. *Discussion Paper No 7255*.
- Doly, D., & Rusydi, M. K. (2009). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 2*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar-dasar ekonometrika* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–

142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>

Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax and Accounting Review*, 1(1), 125–133.

Hidayati, Iva Farida. (2014). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas MUHAMMADIYAH SURAKARTA*.

Ilyas, W. B., & Burton, R. (2013). *Hukum pajak: teori, analisis, dan perkembangannya teori, analisis, dan perkembangannya* (Edisi 6). Jakarta: Salemba Empat.

Longdong, N. A. (2015). Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Journal EMBA*, 3(2), 458–467.

Mahyarni. (2014). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13–23.

Manik, A. W. (2009). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Marziana, et al. (2010). The Relationship Between Perceptions and Level Of Compliance Under Self Assesment System – A Study In The East Coast

Region. *Journal Of Global Business And Economics*, 1(1).

Masruroh, S. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). *Jurnal FE Undip*, 2, 1–15.

Mohammad, Z. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23. <https://doi.org/23031018>

Muslim, A. (2007). Pengaruh tingkat pemahaman, pendidikan, pengalaman dan penghasilan wp di kpp padang. *Jurnal : FE UNAND*, 11.

Nugraheni, A. D. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.

Nurmantu, S. (2007). *Pengantar Perpajakan* (Edisi Tiga). Jakarta: Granit.

Pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kepatuhan Wajib Pajak. (n.d.).

Pranadata, I. G. P., & Rosidi. (2013). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 2(2).

Pudji, M. (2007). Learning Society, Penyuluhan dan Pembangunan Bangsa. *Jurnal Penyuluhan*, 3(1).

Putri, D. S. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan(Studi Empiris pada WP

- Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Bukittinggi). *Jurnal Akuntansi FE Universitas Negeri Padang*, 1–18.
- Rahayu, S. (2015). Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Klaten). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia; Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus* (8th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Restiani, M. (2011). Analisis Atas Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. *Jurnal Akuntansi*.
- Riko, T. (2006). Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan dan Fiskus terhadap Perencanaan dan Penggelapan Pajak pada KPP Padang. *Jurnal FE UNAND*.
- Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17.
- Rosdiana, H., & Irianto, E. S. (2011). *Panduan lengkap tata cara perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 44–54. <https://doi.org/ISSN 0854-1981>
- Santoso, W. (2008). Analisis Risiko Ketidakepatuhan Wajib Pajak Sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak – penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia. *Jurnal Keuangan Publik*, 5(1).

- Saptiani, M., Sirajuddin, B., & Sugara, K. (2014). Pengaruh Administrasi, Sosialisasi dan Implementasi Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak UMKM (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Barat I Palembang). *Jurnal Akuntansi*.
- Saragih, F. S. (2013). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur. *Jurnal USU*, 1–65.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyoningrum, A. T., Tinangon, J., & Wokas, H. R. N. (2014). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Journal Riset Akuntansi*, 9(4), 50–62.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Suparmoko, M. (2012). *Ekonomi publik : Untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyati, & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, Vol 7(No 1).
- Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.).

- Suratno, F. G. S., & Purnama, N. (2005). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 7(1).
- Suryadi. (2006). Model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: suatu survei di wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105–121.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *E-Perpajakan*, 1–25.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999–1008. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Utomo, M. Z. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang). *Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya*, 6(2).
- Wijayanto, G. J. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb P2) Di Kota Magelang Tahun 2015. *Jurnal FE UNY*.
- Winarno, W. W. (2011). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews* (3rd ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP STIM YKPN).
- Wirenungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, VOL. 1(NO. 3)*, 960–970. <https://doi.org/ISSN 2303-1174>

- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 7(2)*.
- Wulandari, T., & Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan(Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi, 2(2)*, 94–102.
- Yadnyana, I. K. (2009). Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Yogatama, A. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.

LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pemberitahuan Tertulis



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI**

GEDUNG DJUANDA I LANTAI 11, JALAN DR.WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710, KOTAK POS 21
TELEPON ((021) 3449230 (20 SALURAN) PESAWAT 6348, 3500849; FAKSIMILE (021) 3500847; SITUS www.kemenkeu.go.id

PEMBERITAHUAN TERTULIS

Berdasarkan permohonan informasi

Tanggal : 27 Maret 2017

Nomor Pendaftaran : 306/PPID.KK/2017

Kami menyampaikan kepada Saudara/i

Nama : Aldo Aginta Sinuhaji

Alamat : Jl. Benda Timur 7, Blok E1/2, Pamulang Permai 2, Tangerang Selatan

No. Telp/Fax/Email : 081315662905 / aldoaginta@yahoo.com

Pemberitahuan sebagai berikut:

A. Informasi Dapat Diberikan:

No.	Hal-hal Terkait Permohonan Informasi	Keterangan
1.	Penguasaan Informasi Publik*	<input checked="" type="checkbox"/> Tersedia <input type="checkbox"/> Tidak Tersedia
2.	Bentuk informasi yang tersedia*	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Softcopy</i> /elektronik <input type="checkbox"/> <i>Hardcopy</i>
3.	Waktu penyediaan	17 Hari
4.	Penjelasan/penghitaman/pengaburan Informasi yang dimohon**(tambahkan kertas bila perlu)	

B. Informasi Tidak Dapat Diberikan karena:*

<input type="checkbox"/>	Informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan, didasarkan pada alasan sebagaimana penjelasan terlampir.
<input type="checkbox"/>	Informasi yang diminta tidak ada di Satuan Kerja kewenangan PPID.
<input type="checkbox"/>	Informasi yang diminta belum didokumentasikan.
<input type="checkbox"/>	Informasi yang diminta belum selesai didokumentasikan.

Jakarta, 21 April 2017

**Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi (PPID)
Kementerian Keuangan**

**u.b.
Kepala Bagian Manajemen Pengelolaan
Data dan Layanan Informasi**



Titi Susanti

Keterangan

* Pilih salah satu dengan memberi tanda (✓).

** Jika ada penghitaman informasi dalam suatu dokumen, maka diberikan alasan penghitamannya.

**Tanggapan Atas Permohonan Informasi Publik a.n. Sdr. Aldo Aginta Sinuhaji
Nomor Pendaftaran 306/PPID.KK/2017**

Berkenaan dengan informasi publik yang Saudara ajukan kepada PPID Kementerian Keuangan pada tanggal 27 Maret 2017, perlu kami kemukakan hal-hal sebagai berikut.

1. Dalam permohonan informasi publik tersebut, kutipan permohonan informasi yang Saudara minta berupa :
"Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), target dan realisasi WPOP di KPP Pratama Serpong dari Tahun 2013-2016."
2. Atas permohonan informasi publik Saudara sebagaimana angka 1 (satu) tersebut di atas, perlu kami informasikan bahwa data dimaksud tersedia sebagaimana terlampir.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Catatan:

Segala akibat hukum dari perlakuan data/informasi ini setelah keluar dari kantor Kementerian Keuangan, menjadi tanggung jawab Pemohon/peminta data.

Lampiran II: Data Responden

Pengetahuan Pajak (X1)

Responden	Pertanyaan ke -							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	5	4	4	4	5	32
2	3	3	4	3	3	4	3	23
3	3	3	4	3	3	4	3	23
4	5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	4	4	4	4	2	4	27
6	4	5	4	4	4	4	5	30
7	4	5	4	5	5	4	4	31
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	5	5	5	5	32
11	5	5	5	4	4	4	5	32
12	4	4	4	4	5	4	4	29
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	5	5	5	4	4	4	32
17	5	5	5	5	4	4	4	32
18	4	5	4	5	4	5	5	32
19	5	5	4	5	4	4	4	31
20	4	3	4	4	5	5	4	29
21	4	3	4	4	5	5	4	29
22	4	4	5	5	4	4	5	31
23	4	4	5	5	4	4	5	31
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	3	27
26	5	4	5	5	5	4	4	32
27	5	5	5	4	4	5	4	32
28	5	5	3	4	4	4	5	30
29	5	5	5	5	5	4	5	34
30	4	3	5	4	5	5	4	30
31	4	5	6	5	5	3	2	30
32	5	6	6	6	6	6	6	41
33	5	4	5	5	5	4	4	32
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	6	6	6	6	3	4	4	35
36	6	6	6	4	4	4	4	34

37	5	5	4	5	4	5	5	33
38	4	4	6	5	4	5	4	32
39	5	4	5	6	6	4	6	36
40	5	6	6	6	5	6	4	38
41	6	5	6	6	6	5	2	36
42	1	1	6	6	6	6	1	27
43	6	6	6	6	6	6	6	42
44	4	4	5	6	5	4	4	32
45	4	4	6	6	6	5	3	34
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	5	4	5	5	4	4	31
48	4	5	5	6	6	6	3	35
49	5	5	5	5	4	5	5	34
50	4	4	6	6	6	5	4	35
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	6	5	6	6	6	6	4	39
53	1	1	6	3	6	3	4	24
54	3	5	5	6	6	6	1	32
55	5	5	6	6	6	5	3	36
56	6	5	6	5	5	5	5	37
57	5	5	5	6	4	4	3	32
58	4	4	3	3	5	2	2	23
59	3	3	4	5	5	3	3	26
60	3	3	5	5	2	4	4	26
61	4	5	5	5	6	4	5	34
62	5	4	6	5	6	4	4	34
63	5	5	5	5	4	5	5	34
64	6	6	6	6	1	1	1	27
65	5	5	5	5	5	4	4	33
66	4	4	4	5	4	4	2	27
67	4	4	6	6	6	4	3	33
68	5	3	3	6	6	6	6	35
69	1	6	1	6	3	1	1	19
70	3	3	6	5	5	5	3	30
71	5	4	6	6	6	6	5	38
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	6	6	4	6	5	5	4	36
74	4	4	5	5	5	4	4	31
75	4	4	5	5	5	4	4	31
76	4	4	6	5	5	5	5	34
77	5	5	5	5	4	5	4	33

78	5	5	6	6	6	5	3	36
79	4	4	6	6	6	4	3	33
80	3	4	5	6	6	5	2	31
81	4	4	5	3	4	3	3	26
82	4	5	5	5	5	5	5	34
83	4	6	6	6	6	6	4	38
84	1	1	6	6	1	2	3	20
85	5	5	6	1	6	6	1	30
86	5	5	4	5	6	6	4	35
87	2	2	6	6	2	2	2	22
88	3	5	6	2	5	6	3	30
89	5	4	5	6	6	4	4	34
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	4	4	5	4	5	5	4	31
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	6	6	6	4	5	37
95	3	2	6	5	6	4	4	30
96	5	6	6	6	6	6	6	41
97	5	5	5	5	5	5	5	35
98	5	5	5	6	4	5	4	34
99	5	4	5	5	4	5	4	32
100	5	5	6	6	6	5	3	36

Pelayanan Fiskus (X2)

Pertanyaan ke -

Responden	1	2	3	4	5	6	Total
1	5	5	6	6	6	6	34
2	6	5	5	6	6	5	33
3	6	5	6	5	5	5	32
4	6	5	5	5	5	5	31
5	6	4	4	4	5	5	28
6	6	5	5	5	5	5	31
7	6	5	4	5	4	5	29
8	6	5	5	4	4	5	29
9	6	5	4	4	5	5	29
10	6	5	5	5	4	5	30
11	6	5	5	5	5	5	31
12	6	5	4	5	5	5	30

13	6	5	4	5	5	5	30
14	6	4	4	4	4	5	27
15	6	5	5	5	5	5	31
16	6	5	5	5	5	5	31
17	6	4	4	4	4	5	27
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	5	5	5	5	5	29
20	4	4	6	4	4	5	27
21	5	4	4	4	4	5	26
22	4	3	4	4	4	4	23
23	4	3	4	4	4	4	23
24	4	5	5	5	5	4	28
25	4	2	4	5	5	4	24
26	4	3	4	4	4	4	23
27	4	4	4	4	5	5	26
28	4	4	4	4	5	5	26
29	4	4	4	4	5	5	26
30	4	5	5	5	5	4	28
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	4	4	4	4	23
33	4	4	4	5	5	4	26
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	4	4	5	5	5	28
37	2	3	3	3	4	4	19
38	4	4	5	4	4	5	26
39	5	5	4	5	5	5	29
40	5	4	4	5	4	3	25
41	5	4	4	5	4	4	26
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	5	4	4	5	26
47	3	4	4	5	4	4	24
48	4	5	5	5	4	4	27
49	4	5	5	5	5	4	28
50	4	4	4	5	4	4	25
51	5	4	4	4	4	5	26
52	4	3	4	4	4	4	23
53	4	3	4	4	4	4	23

54	4	5	5	5	5	4	28
55	4	2	4	5	5	4	24
56	4	3	4	4	4	4	23
57	4	4	4	4	5	5	26
58	4	4	4	4	5	5	26
59	4	4	4	4	5	5	26
60	4	5	5	5	5	4	28
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	3	4	4	4	4	23
63	4	4	4	5	5	4	26
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	4	4	5	5	5	28
67	2	3	3	3	4	4	19
68	4	4	5	4	4	5	26
69	5	5	4	5	5	5	29
70	5	4	4	5	4	3	25
71	5	4	4	5	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	5	4	4	5	26
77	3	4	4	5	4	4	24
78	4	5	5	5	4	4	27
79	4	5	5	5	5	4	28
80	4	4	4	5	4	4	25
81	5	4	4	4	4	5	26
82	4	3	4	4	4	4	23
83	4	3	4	4	4	4	23
84	4	5	5	5	5	4	28
85	4	2	4	5	5	4	24
86	4	3	4	4	4	4	23
87	4	4	4	4	5	5	26
88	4	4	4	4	5	5	26
89	4	4	4	4	5	5	26
90	4	5	5	5	5	4	28
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	3	4	4	4	4	23
93	4	4	4	5	5	4	26
94	4	4	4	4	4	4	24

95	5	5	5	5	5	5	30
96	5	4	4	5	5	5	28
97	2	3	3	3	4	4	19
98	4	4	5	4	4	5	26
99	5	5	4	5	5	5	29
100	5	4	4	5	4	3	25

Sosialisasi Pajak (X3)

Pertanyaan ke -

Responden	1	2	3	4	5	6	7	Total
1	3	6	2	6	4	6	5	32
2	5	4	4	5	6	4	5	33
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	6	6	2	6	6	6	6	38
5	4	3	4	5	5	5	5	31
6	5	5	4	5	5	5	5	34
7	4	4	3	5	5	5	5	31
8	4	4	6	3	6	5	3	31
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	5	5	4	5	5	6	6	36
11	6	5	6	5	5	5	5	37
12	4	5	3	5	2	4	4	27
13	6	6	6	6	6	6	6	42
14	4	5	4	5	5	5	5	33
15	4	5	4	5	5	3	3	29
16	3	3	1	3	3	3	3	19
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	3	3	2	3	4	4	4	23
19	5	5	4	5	6	5	5	35
20	4	4	5	6	3	4	6	32
21	3	6	2	4	4	4	4	27
22	5	5	4	5	5	5	5	34
23	5	4	2	5	4	5	6	31
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	3	4	4	4	3	26
27	5	4	2	6	5	5	4	31
28	5	5	4	6	6	6	6	38
29	5	5	4	5	5	5	5	34

30	5	6	4	6	6	6	6	39
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	5	5	5	6	6	6	4	37
33	3	5	3	4	4	4	4	27
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	6	4	2	5	5	5	5	32
36	3	5	5	5	5	5	5	33
37	4	6	5	5	6	5	4	35
38	6	6	4	6	6	5	5	38
39	1	6	1	1	6	6	6	27
40	6	6	6	6	6	6	6	42
41	5	5	3	5	4	5	4	31
42	4	5	1	5	5	5	6	31
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	4	5	4	5	33
45	6	6	5	6	4	6	6	39
46	4	4	4	5	5	5	5	32
47	2	6	5	6	6	6	6	37
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	5	4	5	5	5	5	33
50	3	2	1	5	5	5	5	26
51	2	4	2	3	3	4	4	22
52	5	5	4	6	5	5	4	34
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	4	4	5	5	5	5	32
55	4	5	5	5	5	5	5	34
56	4	4	3	5	4	4	4	28
57	5	4	3	5	5	4	4	30
58	3	4	3	5	5	5	4	29
59	5	5	2	5	5	5	5	32
60	5	4	5	4	5	5	5	33
61	4	2	4	2	4	2	4	22
62	5	5	4	5	3	5	4	31
63	5	5	2	5	5	5	5	32
64	4	3	3	4	4	4	4	26
65	4	4	4	5	6	6	6	35
66	1	1	1	1	2	1	1	8
67	4	3	5	5	5	4	4	30
68	5	5	2	5	5	5	5	32
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	5	5	4	5	5	5	5	34

71	5	5	4	5	5	5	5	34
72	5	5	4	5	5	5	5	34
73	4	4	4	6	5	5	5	33
74	5	4	5	4	5	4	5	32
75	5	4	3	5	4	5	5	31
76	3	3	1	6	6	6	6	31
77	5	5	4	5	5	5	5	34
78	5	5	3	5	5	5	5	33
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	3	6	6	6	6	6	6	39
81	5	6	5	4	4	3	5	32
82	6	6	2	6	6	6	6	38
83	5	6	4	4	5	6	6	36
84	5	6	2	2	2	2	5	24
85	4	5	5	6	6	6	5	37
86	5	6	2	5	6	5	5	34
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	5	5	5	5	6	5	36
89	4	5	4	5	5	5	5	33
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	4	6	2	6	5	6	5	34
92	6	6	3	1	6	6	6	34
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	6	5	4	5	4	5	5	34
96	6	6	3	6	5	6	5	37
97	5	5	4	6	5	6	6	37
98	5	5	3	5	5	6	5	34
99	5	5	3	5	5	5	5	33
100	5	5	4	5	5	5	5	34

Sanksi Pajak (X4)

Responden	Pertanyaan ke-						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	5	4	4	5	26
2	3	4	4	4	4	4	23
3	3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	2	4	4	4	4	4	22

6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	4	5	4	4	5	27
12	4	3	3	4	4	4	22
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	4	4	5	5	28
17	4	4	4	4	5	5	26
18	4	5	4	5	4	4	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	5	4	4	5	26
21	4	4	5	4	4	5	26
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	3	4	23
26	4	4	4	5	5	5	27
27	5	5	5	5	5	5	30
28	3	4	4	4	5	5	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	4	4	5	4	26
31	5	4	5	4	5	4	27
32	4	5	6	6	6	6	33
33	4	4	4	5	4	4	25
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	6	5	6	6	6	33
36	5	6	4	6	5	6	32
37	6	5	4	6	4	6	31
38	4	5	6	5	6	6	32
39	6	6	5	6	6	6	35
40	6	6	6	6	6	6	36
41	5	4	5	4	5	5	28
42	4	5	6	5	6	5	31
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	5	5	4	5	27
45	5	6	6	5	6	5	33
46	4	4	5	4	5	5	27

47	6	6	6	4	6	6	34
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	5	5	5	4	4	27
50	4	5	5	4	5	4	27
51	4	6	4	5	5	4	28
52	5	4	5	5	6	5	30
53	4	5	5	6	5	5	30
54	5	5	4	4	5	6	29
55	4	5	4	4	5	6	28
56	5	4	5	4	5	4	27
57	4	4	5	5	4	5	27
58	4	5	4	5	5	5	28
59	5	4	5	4	5	5	28
60	4	5	6	4	5	4	28
61	4	6	5	6	5	4	30
62	5	6	4	5	4	5	29
63	4	5	5	6	5	5	30
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	4	4	5	5	6	29
66	6	6	5	6	4	6	33
67	2	2	4	4	3	3	18
68	2	2	6	2	5	5	22
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	3	4	4	5	24
71	5	5	3	4	3	5	25
72	5	5	3	4	3	5	25
73	4	4	4	4	5	5	26
74	4	5	4	5	4	5	27
75	5	6	5	4	6	6	32
76	5	5	3	4	4	4	25
77	2	2	2	2	4	4	16
78	4	4	5	5	5	5	28
79	5	6	1	6	4	5	27
80	6	6	1	6	5	5	29
81	6	4	4	6	5	5	30
82	6	6	1	6	1	1	21
83	6	6	1	4	2	4	23
84	5	5	5	5	6	5	31
85	6	6	5	5	5	6	33
86	5	5	4	5	4	5	28
87	5	5	5	5	5	5	30

88	3	3	2	3	3	5	19
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	5	5	5	5	5	30
91	4	4	5	5	4	6	28
92	4	5	6	5	4	4	28
93	5	4	5	6	5	5	30
94	5	5	4	4	6	4	28
95	5	6	5	4	5	6	31
96	5	4	5	5	6	5	30
97	5	5	5	6	5	6	32
98	5	4	6	6	4	6	31
99	6	5	5	6	4	6	32
100	4	5	6	5	4	6	30

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pertanyaan ke -

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	5	5	5	5	5	5	6	6	42
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	6	6	6	6	6	6	6	6	48
5	3	3	3	3	4	4	5	6	31
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	2	6	5	6	6	6	6	6	43
8	4	5	5	4	5	5	4	5	37
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	6	6	6	5	6	6	6	6	47
11	6	6	6	6	6	6	6	6	48
12	4	3	2	3	3	3	3	3	24
13	6	6	5	6	6	6	6	6	47
14	5	6	5	6	5	5	6	6	44
15	5	4	3	5	4	4	5	6	36
16	6	6	5	4	5	5	6	6	43
17	2	1	2	3	5	3	5	6	27
18	4	4	3	4	4	5	6	6	36
19	6	5	4	5	4	5	5	5	39
20	5	3	5	5	5	5	2	6	36
21	5	5	4	5	4	5	5	5	38
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40

23	5	5	2	5	3	5	4	6	35
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	5	5	6	6	6	6	44
26	5	6	5	5	5	6	5	6	43
27	5	5	5	5	5	5	5	6	41
28	6	6	5	6	6	6	6	6	47
29	6	6	5	6	5	6	5	6	45
30	2	4	2	5	4	4	5	6	32
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	3	5	4	6	5	6	39
33	5	5	5	6	5	5	5	5	41
34	4	5	3	4	5	5	5	4	35
35	5	6	2	5	4	6	6	6	40
36	5	4	4	5	5	5	5	5	38
37	5	5	3	6	5	5	6	6	41
38	5	5	5	5	4	5	6	6	41
39	1	1	1	1	1	6	6	1	18
40	6	6	6	6	6	6	6	6	48
41	4	4	3	5	4	5	5	5	35
42	3	4	4	4	5	5	6	6	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	5	5	4	5	4	5	5	37
45	4	5	6	5	6	6	3	6	41
46	4	4	5	5	5	5	5	5	38
47	5	5	5	5	5	6	5	6	42
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	6	5	5	5	5	5	6	6	43
50	3	5	3	6	2	2	5	6	32
51	1	6	5	6	6	6	6	6	42
52	4	5	4	6	5	6	6	6	42
53	5	6	6	6	6	5	5	6	45
54	5	5	6	6	5	5	6	6	44
55	5	5	4	4	5	5	6	3	37
56	4	4	4	4	4	4	4	5	33
57	2	5	2	5	4	3	4	5	30
58	5	5	5	5	4	5	5	5	39
59	5	6	5	5	4	5	5	5	40
60	5	5	5	5	5	5	4	6	40
61	6	6	6	6	6	6	6	6	48
62	5	4	3	3	3	5	4	5	32
63	4	4	4	4	4	4	2	5	31

64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	5	4	5	5	5	5	5	5	39
66	5	5	1	4	5	5	6	6	37
67	5	5	4	5	4	5	5	5	38
68	5	6	5	5	6	6	6	6	45
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	6	6	6	6	6	6	6	6	48
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	6	6	5	5	5	6	43
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	2	3	3	4	2	3	5	6	28
76	6	6	6	5	5	5	5	6	44
77	3	5	5	5	5	5	5	5	38
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	6	6	6	6	6	6	6	6	48
81	6	6	5	6	6	6	3	5	43
82	6	6	6	6	6	6	6	6	48
83	5	4	5	4	6	5	4	5	38
84	2	2	5	5	5	2	5	5	31
85	5	4	4	5	5	6	6	6	41
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	6	4	5	5	5	6	5	41
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	4	4	4	5	5	5	4	4	35
93	6	6	6	6	6	6	6	6	48
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	5	6	5	6	5	5	6	6	44
97	5	6	5	6	5	5	6	6	44
98	5	5	5	5	5	6	6	6	43
99	4	5	5	5	5	5	5	6	40
100	5	5	4	5	5	6	6	6	42

Lampiran III : Uji Validitas

		TOTAL
PP1	Pearson Correlation	,279**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	100
PP2	Pearson Correlation	,293**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	100
PP3	Pearson Correlation	,242*
	Sig. (2-tailed)	,015
	N	100
PP4	Pearson Correlation	,120
	Sig. (2-tailed)	,235
	N	100
PP5	Pearson Correlation	,319**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
PP6	Pearson Correlation	,495**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
PP7	Pearson Correlation	,284**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	100
PF1	Pearson Correlation	-,008

	Sig. (2-tailed)	,935
	N	100
PF2	Pearson Correlation	,021
	Sig. (2-tailed)	,838
	N	100
PF3	Pearson Correlation	,167
	Sig. (2-tailed)	,096
	N	100
PF4	Pearson Correlation	,209 [*]
	Sig. (2-tailed)	,037
	N	100
PF5	Pearson Correlation	-,033
	Sig. (2-tailed)	,744
	N	100
PF6	Pearson Correlation	-,098
	Sig. (2-tailed)	,332
	N	100
SOSP1	Pearson Correlation	,426 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SOSP2	Pearson Correlation	,495 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SOSP3	Pearson Correlation	,314 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001

	N	100
SOSP4	Pearson Correlation	,548**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SOSP5	Pearson Correlation	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SOSP6	Pearson Correlation	,584**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SOSP7	Pearson Correlation	,471**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
SANKP1	Pearson Correlation	,331**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
SANKP2	Pearson Correlation	,264**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	100
SANKP3	Pearson Correlation	,213*
	Sig. (2-tailed)	,033
	N	100
SANKP4	Pearson Correlation	,286**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	100

SANKP5	Pearson Correlation	,261**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	100
SANKP6	Pearson Correlation	,333**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
KWP1	Pearson Correlation	,531**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP2	Pearson Correlation	,564**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP3	Pearson Correlation	,500**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP4	Pearson Correlation	,568**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP5	Pearson Correlation	,518**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP6	Pearson Correlation	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

KWP7	Pearson Correlation	,455**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KWP8	Pearson Correlation	,455**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Lampiran IV : Uji Realibilitas

- Pengetahuan Pajak (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	6

- Pelayanan Fiskus (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	2

- Sosialisasi Pajak (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	7

- Sanksi Pajak (X4)

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	6

- Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	8

Lampiran V : Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	2,17	6,00	4,4683	,65764
X2	100	3,00	6,00	4,3900	,51040
X3	100	1,14	6,00	4,5886	,70814
X4	100	2,67	6,00	4,5717	,61420
Y	100	2,25	6,00	4,9000	,71355
Valid N (listwise)	100				

Lampiran VI : Uji Asumsi Klasik

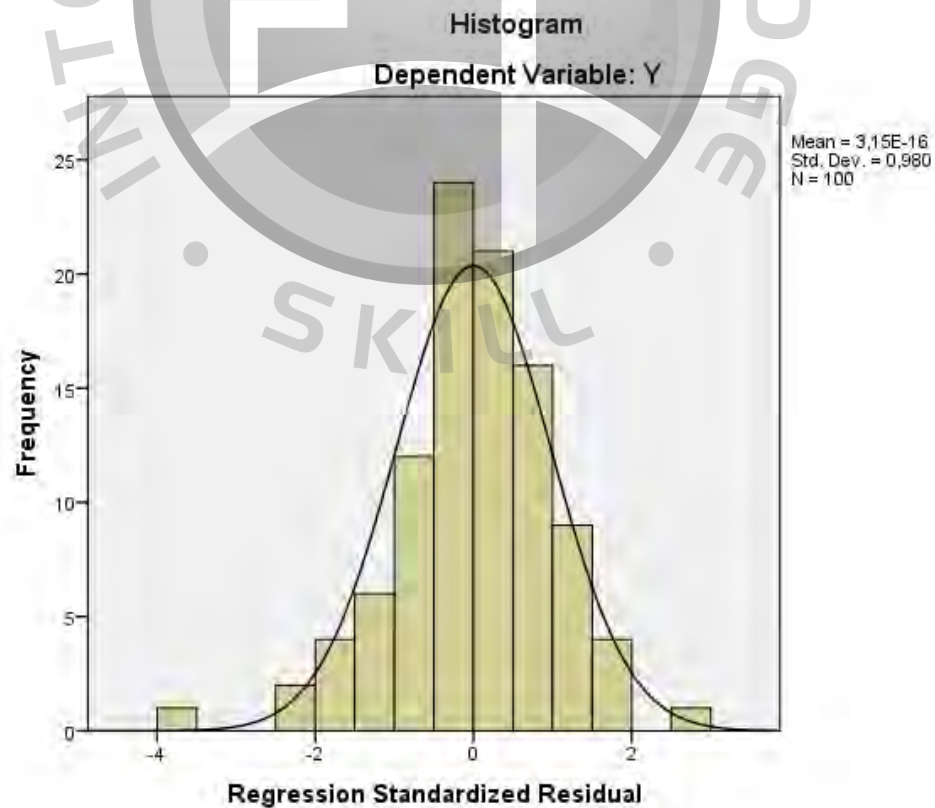
- Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,64658223
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,047
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 ^c

a. Test distribution is Normal.

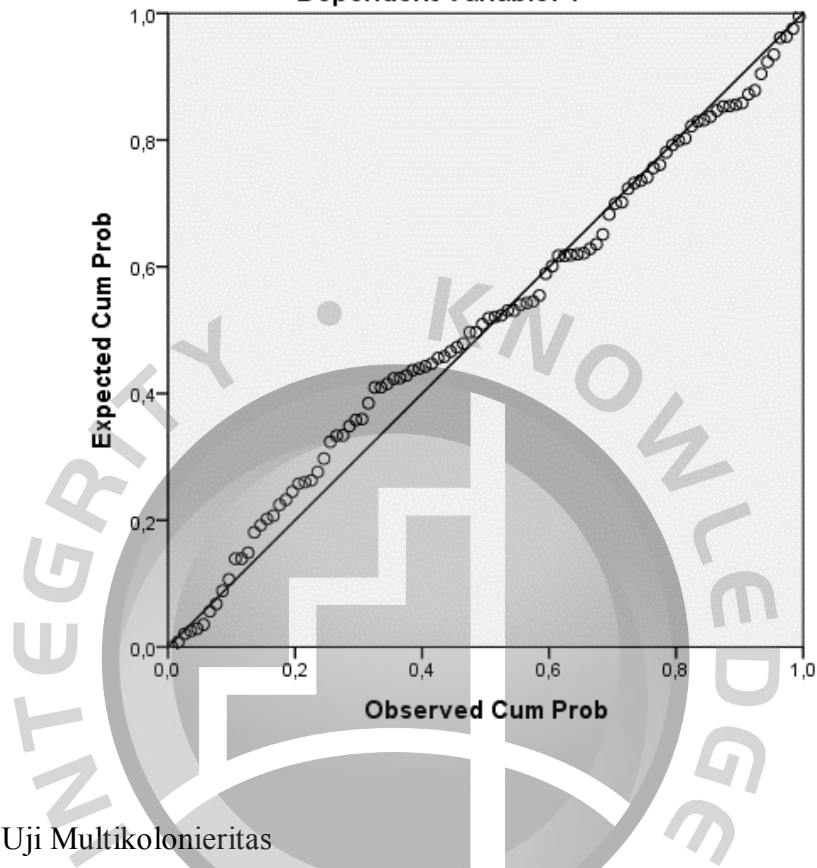
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



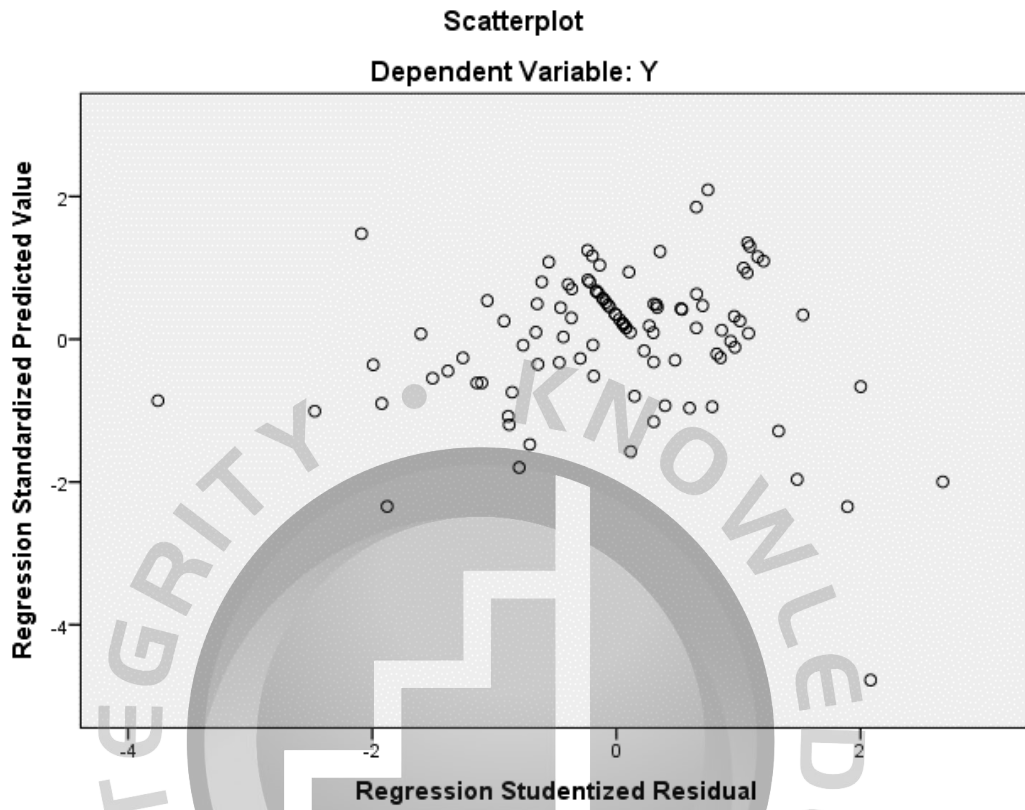
- Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,919	1,088
	X2	,981	1,019
	X3	,959	1,043
	X4	,970	1,031

a. Dependent Variable: Y

- Uji Heterokedasitas



Lampiran VII : Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,423 ^a	,179	,144	,66005

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

2. Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	,927		2,587	,011
	X1	,057	,105	,053	,545	,587
	X2	,088	,131	,063	,668	,506
	X3	,407	,096	,404	4,257	,000
	X4	-,002	,110	-,001	-,015	,988

a. Dependent Variable: Y

3. Uji t

Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta			
(Constant)			2,587	,011
X1	,053		,545	,587
X2	,063		,668	,506
X3	,404		4,257	,000
X4	-,001		-,015	,988

4. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,017	4	2,254	5,174	,001 ^b
	Residual	41,389	95	,436		
	Total	50,406	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1