

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP

EFFECT TAXSERVICES, UNDERSTANDING REGULATION, TAX PENALTIES FOR SUBMISSION INDIVIDUAL TAXPAYERS

Oleh: Kartika Candra Kusuma
Prodi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta
kartikacandrakusuma@gmail.com
Amanita Novi Yushita
Staf Pengajar Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014 (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). Sampel dalam penelitian ini 100 wajib pajak. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan

Abstract

This study aims to determine the influence of the quality in taxservices and the understanding of the regulation in taxation and tax penalties for submission of individual taxpayers in paying taxes in 2014 (a case study of taxpayers registered in the office of counseling and consultation tax services of Wonosobo). The samples in this research are taking from 100 taxpayers. The data collecting method is by giving questionnaire. Data analysis techniques in this research used simple regression analysis and multiple linear regression analysis. The result of the research shows: (1) the quality of tax service and the significance towards the submission of taxpayers. (2) The understanding of taxation regulation positively influence and significant toward the submission of taxpayers. (3) Tax penalties positively influence and significant toward the submission of taxpayers. (4) The quality of tax services, understanding tax regulation and taxpenalties positively together influenced toward the submission.

Keywords: Submission of Taxpayers, The Quality of Tax Services, The Understanding of Tax Regulation, Tax Penalties.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan

memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk

Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi.

Kita tahu bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan Negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan,

membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Wonosobo Tahun 2012-2014

Tahun	2012	2013	2014
Persentase	60.72	58.53	55.60
	%	%	%

Sumber: KPP Pratama Temanggung

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Kabupaten Wonosobo masih tergolong rendah. Tingkat kepatuhan yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di Kabupaten Wonosobo dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 yang mengalami penurunan. Pada tahun 2013 persentase tingkat kepatuhan menunjukkan angka 58.53%. Besarnya persentase tersebut menurun dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 60.72% pada tahun 2012. Selanjutnya pada tahun 2014 persentase kepatuhan menunjukkan angka 55.60% yang mengalami penurunan sebesar 2.93% dari tahun 2013.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Belum maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan pula dengan masih belum tersedianya *website* resmi dari Kantor Pajak di Kabupaten Wonosobo yang semestinya dapat memberikan informasi-informasi pajak. Dengan adanya *website* resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak.

Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia,

pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Ekawati (2008) sebagaimana dikutip dalam penelitian Siti Masruroh (2013) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut.

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa

bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Salah satu fenomena yang berkembang di Indonesia pada beberapa tahun belakangan yang terkait dengan pajak yaitu banyak wajib pajak yang melaporkan pajak yang sebelumnya tidak pernah dilaporkan. Dengan melihat fenomena tersebut, pada tahun 2008 terdapat kebijakan *sunset policy*, yaitu kebijakan pemberian fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga yang diatur dalam Pasal 37A Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Pada tahun ini, wajib pajak seperti mendapat pengampunan atas kelalaian mereka dalam melaporkan pajak seperti kurang bayar dan tidak bayar.

Fenomena tersebut menjadi bukti bahwa wajib pajak tidak melaporkan pajak karena memiliki ketakutan terhadap sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif (*causal comparative research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Wonosobo yang berlokasi di Jalan Bhayangkara No.8 Wonosobo. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2015 - Januari 2016.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi untuk penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Wonosobo sejumlah 13404 orang Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba

seperti yang dijelaskan oleh Sukandarrumidi (2006: 63). Anggota sampel tersebut dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 sampel yang merupakan hasil perhitungan dengan nilai presisi sebesar 10%.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan teknik kuesioner (*questionnaires*) dan wawancara (*interview*). Survei dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang butir-butir pernyataannya diadopsi yang dimodifikasi dari penelitian Bryan Wahyu Rahmanto (2015), Artiningsih (2013), dan Chaerunnisa (2010). Kuesioner atau daftar pernyataan ini berisi tentang variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) maupun variabel bebas (kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak) yang

menggunakan skala sikap model *Likert* 4 poin.

Uji Hipotesis

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji regresi linear sederhana ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama (terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KP2KP Wonosobo tahun 2014), hipotesis kedua (terdapat pengaruh positif antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KP2KP Wonosobo tahun 2014), hipotesis ketiga (terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KP2KP Wonosobo tahun 2014).

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis keempat yaitu (terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KP2KP Wonosobo tahun 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Regresi linear sederhana digunakan untuk menjawab H1, H2, dan H3. Nilai masing-masing regresi disajikan pada Tabel 2, 3, dan 4.

Tabel 2. Rangkuman Hasil Analisis Hipotesis 1

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	23,526		
Kualitas Pelayanan Pajak	0,287	5,564	0,000
<i>R square</i> = 0,240			

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan linear sederhana yang ditunjukkan pada Tabel 2 di atas, maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 23,526 + 0,287X_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) sebesar 0,287 dan nilai konstanta sebesar 23,526 yang berarti jika variabel independen dianggap konstan (independen = 0), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 23,526.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar

5,564. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan $df = 100 - 4 = 96$ sebesar 1,66088, maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $5,564 > 1,66088$. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 juga menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KP2KP Wonosobo Tahun 2014 diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh I Gede Putu Pranadata (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3. Rangkuman Hasil Analisis Hipotesis 2

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	15,768		
Pemahaman Peraturan Perpajakan	1,007	8,268	0,000
<i>R square</i> = 0,441			

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan linear sederhana yang ditunjukkan pada Tabel 3

di atas, maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,768 + 1,007 X_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2) sebesar 1,007 dan nilai konstanta sebesar 15,768 yang berarti jika variabel independen dianggap konstan (independen = 0), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 15,768.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,268. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan $df = 100 - 4 = 96$ sebesar 1,66088, maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $8,268 > 1,66088$. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 juga menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KP2KP Wonosobo Tahun 2014 diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Akromi Khairina Asbar (2014) dan Siti Masruroh

& Zulaikha (2013) yang menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Hipotesis 3

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	26,474		
Sanksi Perpajakan	0,568	3,201	0,002
$R\ square = 0,095$			

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan linear sederhana yang ditunjukkan pada Tabel 4 di atas, maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 26,474 + 0,568X_1$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien Sanksi Perpajakan (X_3) sebesar 0,568 dan nilai konstanta sebesar 26,474 yang berarti jika variabel independen dianggap konstan (independen = 0), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 26,474.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,201. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan $df = 100 - 4 = 96$ sebesar 1,66088, maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $3,201 > 1,66088$. Nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,002 juga

menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hal ini berarti pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KP2KP Wonosobo Tahun 2014 diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh I Gede Putu Pranadata (2014) dan Akromi Khairina Asbar (2014) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis keempat (H4) yaitu variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi). Berikut rangkuman hasil analisis regresi berganda:

Tabel 5. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien
X1	0,107
X2	0,796
X3	0,144
Konstanta	13,688

R	0,662
R ²	0,438
F _{hitung}	24,916
F _{tabel}	2,70
Sig.	0,000

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,438. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 43,8% variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 56,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini.

Berdasarkan nilai koefisien dan nilai konstanta pada Tabel 5 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,688 + 0,107X_1 + 0,796X_2 + 0,144X_3$$

Pengujian signifikansi regresi berganda dilakukan dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}, dimana $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = 100 - 4 = 96$ atau dapat pula dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansi dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan, yaitu sebesar 0,05. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($24,916 > 2,70$) dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah

ditetapkan ($0,000 < 0,05$) yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib signifikan. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KP2KP Wonosobo Tahun 2014 diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak Tahun 2014 (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonosobo Tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,287 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,564 > 1,66088$)

pada signifikansi 5% serta nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Nilai konstan sebesar 23,526 menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan pajak dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan sebesar 23,526. Hasil pengujian menunjukkan nilai $R\ square$ (R^2) sebesar 0,240 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak sebesar 24%.

2. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonosobo Tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 1,007 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,268 > 1,66088$) pada signifikansi 5% serta nilai signifikansi pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Nilai konstan sebesar 15,768 menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan pajak dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan sebesar 15,768. Hasil pengujian menunjukkan nilai $R\ square$ (R^2) sebesar 0,441 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak sebesar 44,1%.

3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi di KP2KP Wonosobo Tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,568 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,201 > 1,66088$) pada signifikansi 5% serta nilai signifikansi pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,002 < 0,05$). Nilai konstan sebesar 26,474 menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan pajak dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan sebesar 26,474. Hasil pengujian menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,095 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak sebesar 9,5%.

4. Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonosobo Tahun 2014. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,107; 0,796; 0,144 dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($24,916 > 2,70$) pada signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari pada nilai $\alpha = 5\%$

($0,000 < 0,05$) serta nilai signifikansi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari pada nilai $\alpha = 5\%$ ($0,002 < 0,05$). Hasil pengujian menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,438 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak sebesar 43,8%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi Instansi Pajak

a) Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

b) Sanksi perpajakan harus ditingkatkan untuk disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi perpajakan terhadap wajib pajak.

c) Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan mengenai tarif pajak dan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia dirasa masih kurang,

sehingga perlu adanya sosialisasi karena sebagian masyarakat belum memahami peraturan perpajakan.

2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b) Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Tjahjono dan Muhammad Fakhri Husein. (2000). *Perpajakan Edisi Revisi Cetakan Kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Akromi Khairina Asbar. (2014). "Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru". *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi* (Vol 1, No. 2). Hlm. 1-15. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Artiningsih. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta.

Burhan Bungin. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Burhan Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki. (2002). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Chaerunnisa. (2010). "Analisis Pengaruh Tingkat Penghasilan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

- Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kembangan Jakarta Barat”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi/Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Danang Sunyoto. (2010). *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Debby Farihun Najib. (2013). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan”. *Jurnal*. Hlm. 1-12. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- I Gede Putu Pranadata. (2014). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Imam Ghozali. (2006). *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Mardiasmo. (1997). *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Mir’atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. *Jurnal*. Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Mudrajat Kuncoro. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nur Indriantoro & Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Pasal 23A Undang-Undang 1945 Pasal 23A tentang pajak dan pungutan lain.
- Pasal 37A Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak.
- Publikasi Statistik Indonesia 2015. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2007-2015. Diambil dari: www.bps.go.id pada tanggal 12 November 2015.
- Simbolon, Hotman. (2009). *Statistika*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Syofian. (2011). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Edisi Ketiga*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Marlina. (2013). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sentra Industri Gerabah Kasongan Bantul. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Siti Masruroh dan Zulaikha. (2013). "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)". *Diponegoro Journal of Accounting* (Volume 2, Nomor 4). Hlm. 1-15. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sri Rustiyarningsih. (2011). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Widya Warta* (No 02 Tahun XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suryo Wibowo Puspongoro. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegalleja). *Skripsi*. Universitas Pasundan Bandung.
- Uma Sekaran. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diambil dari: www.dpr.go.id pada tanggal 21 April 2015.
- Valentina Sri S. dan Aji Suryo. (2006). *Perpajakan Indonesia Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Waluyo. (2002). *Perubahan Perundang-undangan Perpajakan Era Reformasi, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yeyen Rumi Nuroctaviani dan Y. Agus Bagus Budi N. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)". *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik* (Vol. 7, No. 1). Hlm. 61-72. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jakarta.