

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi di Wilayah KPP Ilir Barat Palembang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana Ekonomi**



Nama : Karyanti

NIM : 22 2011 411

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2015**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karyanti

NIM : 22 2011 411

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan konsekuensinya.

Palembang, juli 2015

Penulis



Karyanti

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad (Studi Di Wilayah Kpp Ilir Barat Palembang)
Nama : Karyanti
Nim : 22 2011 411
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

**Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal 21 Mei 2015**

Pembimbing



**Betri, S.E., AK., M.Si., CA
NIDN: 0216106902/944806**

**Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi
Akuntansi**



**Rosalina Ghozali, S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM 0228115802/1021961**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah, bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan, bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan, bukanlah lulus kalau tidak ada ujian dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha.

(Karyanti)

Dengan do'a yang telah diberikan,

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Bapak dan mamaku tercinta*
- ❖ Sembilan saudaraku yang kusayangi*
- ❖ Pembimbing skripsiku*
- ❖ Sahabat-sahabatku*
- ❖ Almamaterku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil A'lamin, segala puji dan bersyukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan karunianya serta shalawat dan salam teruntuk Rasulullah SAW, penyusunan skripsi ini sampai pada akhirnya dengan usaha serta kesabaran. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Palembang Ilir Barat)"

Tugas akhir atau skripsi adalah salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan jenjang Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir atau skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, petunjuk, bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua (ayahanda Sutarmin dan ibunda Mukina) yang telah memberi doa dan nasihat-nasihat. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Betri SE., Ak., M.Si., CA yang telah membimbing serta member pengarahan dan saran-saran dengan baik dalam menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir atau skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan. Hal ini mengingat keterbatasan baik ilmu pengalaman yang penulis miliki. Keberhasilan selama penulis menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan dalam penulisan tugas akhir atau skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan senang hati penulis sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak DR. H. M. Idris, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Rosalina Ghazali, S.E., A.K., M.Si dan Ibu Welly, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Betri.,SE.,Ak.,M.Si.CA selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, membimbing, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga tugas akhir atau skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Pimpinan dan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang yang telah membantu dalam penelitian penulis sehingga tugas akhir atau skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak, Mamak, Sembilan Saudara kandung, Keponakan serta seluruh keluarga yang telah memberikan bimbingan, nasihat-nasihat, serta semangat

7. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis hanya berdoa dan meminta kepada Allah SWT agar kebaikan maupun amal Bapak/Ibu serta pihak yang terkait dalam penulisan dan tugas akhir atau skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Robbal Allamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 2015

Penulis

Karyanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRAKATA.....	v
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya.....	11
B. Landasan Teori.....	13
1. Sanksi Perpajakan	13
a. Pengertian Sanksi Perpajakan	13
b. Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan.....	14
2. Pelayanan Fiskus.....	17
a. Pengertian Pelayanan Fiskus.....	17
b. Kualitas Pelayanan Fiskus.....	17

3. Kesadaran Wajib pajak	18
4. Kepatuhan Wajib pajak.....	20
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak	22
6. Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Operasionalisasi Variabel	27
D. Populasi Dan Sampel	28
E. Data Yang Diperlukan	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Analisis Data Dan Teknis Analisis	33
1. Analisis Data.....	33
2. Teknis Analisis.....	36
a. Uji Validasi	36
b. Uji Reabilitas.....	37
c. Uji Asumsi Klasik.....	38
d. Regresi Lineer Berganda.....	41
e. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	42
f. Uji Hipotesis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	45
2. Gambaran Karakteristik Responden	50
3. Gambaran Karakteristik Variabel	53
4. Analisis Diskriptif Variabel Penelitian	57
5. Uji Data.....	75

a. Uji Validitas.....	76
b. Uji Reliabilitas	79
c. Uji Normalitas	80
d. Uji Asumsi Klasik.....	81
i. Uji Autokorelasi	81
ii. Uji Multikolinieritas	82
iii. Uji Heteroskedastisitas	83
B. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Analisis Regresi Linier Berganda	84
2. Analisis Koefisien Determinan	86
3. Analisis Uji Hipotetis.....	87
1) Analisis Uji Hipotetis secara Parsial	87
2) Analisis Uji Hipotetis secara Simultant	93

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	99
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2010 s/d 2013.....	1
Table 1.2 Daftar Jumlah WPOP Terdaftar dan Laport SPT	8
Table II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	12
Table III.1 Operasonalisasi Variabel	27
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel IV.2 Rekapitulasi Hasil Data Jawaban Kuesioner	55
Tabel IV.3 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Sanksi Denda.....	58
Tabel IV.4 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Sanksi Bunga	59
Tabel IV.5 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Sanksi Kenaikan	61
Tabel IV.6 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Sanksi Pidana.....	62
Tabel IV.7 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Berwujud	64
Tabel IV.8 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Keandalan.....	65
Tabel IV.9 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Ketanggapan.....	66
Tabel IV.10 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Asuransi.....	67
Tabel IV.11 Rekap. Jawaban Kuesioner Indikator Empati.....	68
Tabel IV.12 Rekap. Jawaban Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak	69
Tabel IV.13 Rekap. Jawaban Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	72
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	76
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	77
Tabel IV.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	78

Tabel IV.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
Tabel IV.18 Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel IV.19 Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel IV.20 Hasil Uji Multikolinieritas.....	83
Tabel IV.21 Hasil Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda	85
Tabel IV.22 Hasil Output SPSS Koefisien Determinan	86
Tabel IV.23 Hasil Output SPSS Uji Secara Parsial	88
Tabel IV.24 Hasil Output SPSS Uji Secara Simultant	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Ilir Barat Palembang.....	46
Gambar IV.2 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Normalitas	81
Gambar IV.3 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembaran Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 3 : Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 5 : Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Qur`an
- Lampiran 6 : Sertifikat TOEFL
- Lampiran 7 : Biodata Penulis

ABSTRAK

karyanti /22 2011 411/ 2015/ Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak yang selanjutnya disebut adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Ilir Barat Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *simple random sampling*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner. Hasil dari penelitian ini secara parsial adalah tidak terdapat pengaruh terhadap variabel pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan pada variabel sanksi pajak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari pengujian secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak prang pribadi.

Kata kunci: sanksi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRSCT

karyanti /22 2011 411/ 2015/ the Influence of the tax penalties, the sevice tax authorities and the taxpayer awareness on the individual taxpayer compliance (Study in region at the Tax Office Primary Ilir Barat Palembang.)

According to Law No. 28 Year 2007 on the Provisions and Tax Procedures, hereinafter called taxpayer is an individual or entity, which includes the taxpayer, cutting taxes, and the tax collector, with rights and obligations in accordance with the provisions of the taxation laws and regulations of taxation. The purpose of this study was to determine the effect of of the tax penalties, the sevice tax authorities and the taxpayer awareness against an individual taxpayer compliance at the Tax Office Primary Ilir Barat Palembang. This type of research study are classified assosiatif. The population in this study are all individual taxpayer at the Tax Office Primary Ilir Barat Palembang. This study used simple random sampling technique sampling method, using the formula Slovin. The data analysis technique used is multiple regression.

In this study using primary data in the form of quantitative data obtained from the questionnaire. Results from this study are not available partial influence on, the sevice tax authorities and cognition variables taxpayer against taxpayer compliance with the personal, and the variable lease sanctions were influenced significantly to the personal taxpayer compliance. From the simultaneous testing of consciousness there significant influence sanction lease , the sevice tax authorities and the taxpayer awareness of personal taxpayers of people still.

Kata kunci; *tax penalties, the sevice tax authorities, the taxpayer awareness, taxpayer compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam menyumbang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berikut disajikan proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam lima tahun sejak 2010 hingga 2013:

Tabel I.1
Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2010 s/d 2013

No	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam triliyun)		Prosentase pajak APBN %
		APBN	Pajak	
1	2010	949,66	724,74	78%
2	2011	1.104,90	850,26	77%
3	2012	1.311,38	985,60	75%
4	2013	1.529,67	1.192,99	78%

Sumber :www.depkue.go.id, diakses 2015.

Dari tabel I.1 dapat dilihat besarnya presentase pajak dalam menyumbang APBN melebihi 75% per-tahunnya. Usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan

tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment* semakin menunjukkan pentingnya peran aktif wajib pajak. Pada sistem pemungutan *Self Assessment* ini wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak (Siti, 2011: 11).

Sony dan Rahayu (2006: 113) mengungkapkan sebagian besar rakyat diseluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Tidak banyak yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang emosional.

Kondisi seperti yang dijelaskan sebelumnya diindikasikan menjadi faktor yang mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan *tax avoidance* (penghindaran pajak) yang sering kali menjurus pada praktik *tax evasion* (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan. Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Suatu sistem perpajakan efektif, jika mayoritas wajib pajak patuh terhadapnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak.

Sony dan Rahayu (2006: 110) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri yaitu: tingkat pemahaman, tingkat penghasilan dan faktor kesadaran perpajakan.

Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Apabila kita mengacu pada pelayanan publik, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Haryati (2012)

disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi atau denda maupun sanksi pidana.

Mardiasmo (2011: 39) mengungkapkan bahwa pada dasarnya sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma 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 (Sony dan Rahayu, 2006: 112).

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

Boediono dalam Sri (2014) mengungkapkan adanya sikap yang negatif dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak, diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan Harjanti (2012) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Franklin (2008) yang melakukan penelitian yang sama hasilnya menunjukkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jessica (2013) hasilnya menemukan bahwa persepsi pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Probolinggo.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Thia dan Kardinal (2012) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan pada variabel sanksi pajak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak IIR Barat Palembang. Pada KPP Pratama Palembang IIR Barat ini tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dan melaporkan SPTnya tepat waktu masih sangat rendah. Wajib pajak orang pribadi merupakan salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sendiri.

Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak orang pribadi menjadi

lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT mereka dibandingkan Populasi orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dapat dilihat dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang dilapor yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel I.2
Daftar Jumlah WPOP Terdaftar dan Lapor SPT

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar (a)	WP lapor SPT (b)	Presentase Kepatuhan (b/a x 100%)
2010	66.250	28.510	43,01%
2011	77.223	33.310	43,13%
2012	86.081	36.375	42,26%
2013	94.967	34.515	36,34%
2014	103.972	42.205	40,59%

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2015

Pada tabel I.2 tampak bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat rata-rata tiap tahunnya hanya berada pada kisaran dibawah 45% dari jumlah total wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pun terus mengalami penurunan dari tahun ketahun.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan perbedaan hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk kembali meneliti tentang kepatuhan wajib pajak yang berjudul “**Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Ilir Bara Palembang)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir barat Palembang ?
2. Bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultant terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir barat Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir barat Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultant terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir barat Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

2. Bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan langkah apa yang perlu diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Thia dan Kardinal (2012) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Metode penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner. Hasil penelitian ini secara parsial tidak terdapat pengaruh variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan pada variabel sanksi pajak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari pengujian secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Harjanti (2012) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang terdaftar di KPP Pratama Cilacap Jawa Tengah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan

kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Evi dan Budiarta (2013) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Singaraja.

Tabel II.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya

No	Judul, Peneliti dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu (Thia dan Kardinal, 2012).	Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Perbedaan dalam penelitian ini ialah lokasi penelitian yang berbeda, dan pada penelitian ini ditambahkan variabel pelayanan fiskus sebagai variabel independen.
2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan bebas (Harjanti, 2012).	Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Perbedaan dalam penelitian ini ialah lokasi penelitian yang berbeda.

3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Evi dan Budiarta, 2013).	Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Perbedaan dalam penelitian ini ialah lokasi penelitian yang berbeda. Objek penelitian yang berbeda dan dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel pengetahuan pajak.
---	---	---	---

Sumber: Penulis, 2015

B. Landasan Teori

1) Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Achmad dan Triyono 2005: 464).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 47).

Sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, (Sony dan Rahayu, 2006: 112).

b. Jenis-Jenis Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu: Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

a. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang. Sanksi administrasi terdiri dari:

1) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana

2) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

3) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak

menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang. sanksi pidana terdiri dari:

1) Sanksi pidana kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2) Sanksi pidana penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2) Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Pelayanan Fiskus

Pasuraman mengungkapkan Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (dalam Doni, 2013)

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/ pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pasuraman dalam Doni (2013) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.

2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

3) Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Ahli psikolog menyatakan kesadaran dengan pemikiran (*mind*), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009).

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran merupakan unsur dalam diri

manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.

Sumarso menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (dalam Jatmiko, 2006)

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, antara lain:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

4) Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan (Sony dan Rahayu, 2006: 48).

Berdasarkan pemahaman atas definisi kepatuhan Wajib Pajak seperti yang diungkapkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak.

Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

5) Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

a. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mardiasmo (2011: 39) mengungkapkan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan.

Sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, (Sony dan Rahayu, 2006: 112). Sehingga semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya. Orang pribadi juga akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Selain itu jika orang pribadi benar-benar mematuhi ketentuan dan peraturan perpajakan, mereka tidak akan merasa was-was karena dibayangi sanksi yang akan mereka dapatkan jika tidak memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

b. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak (Sony dan Rahayu, 2006: 112). Kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh fiskus kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Karanta et al, menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan,

administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan (dalam Suryadi, 2006).

Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak.

c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Boediono (1996) mengemukakan kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Learche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat (dalam Harjanti, 2012).

Soemarso mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya

potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (dalam Jatmiko, 2006).

Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya,

6) Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁. Terdapat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H₂. Terdapat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultant terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sugiyono (2013: 53-55) menjelaskan jenis penelitian jika dilihat dari tingkat eksplanasinya terdiri dari tiga jenis, yaitu:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan atau berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dari satu variabel.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah asosiatif. Dalam penelitian ini berujuan untuk mengetahui nilai pengaruh variabel bebas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Palembang sebagai variabel terikat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat yang beralamatkan di JL. Tasik, Kambang Iwak Palembang 30135 Telp: 0711-312395. Fax: 0711-35495.

C. Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2013: 58) mengungkapkan operasionalisasi variabel adalah definisi yang diberikan kepada variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan bagaimana variabel tersebut diukur, kemudian ditarik kesimpulan. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yang disajikan pada tabel III.1 sebagai berikut:

Tabel III.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Sanksi Perpajakan (X ₁)	Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi bunga 2. Sanksi denda 3. Sanksi kenaikan 4. Sanksi pidana
Pelayanan Fiskus (X ₂)	Pelayanan fiskus adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan pajak yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen dalam hal ini wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>realibility</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 4. Asuransi (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)

Kesadaran Pajak (X ₃)	Wajib	Kesadaran perpajakan merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas membayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan 2. Sadar jika menunda membayar pajak dapat merugikan negara. 3. Pajak bersifat memaksa.
Kepatuhan Pajak (Y)	Wajib	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap atau perilaku yang telah menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan SPT 2. Penghitungan pajak dengan benar 3. Pembayaran pajak tepat waktu 4. Memelihara pembukuan

Sumber: Penulis 2015

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 115). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Waji Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang yang berjumlah 103.972 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar.

Sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010: 389),

Pengambilan sampel dari suatu populasi dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:

a. *Probability Sampling*

Probability sampling merupakan metode *sampling* yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel.

1) Sampel Random Sederhana (*Simple Random Sampling*)

Sampel random sederhana (*simple random sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel.

2) Strata Sampel (*Stratified Sampling*)

Strata sampel (*stratified sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata atau tingkatan dan setiap tingkatan memiliki karakteristik sendiri.

3) *Cluster Sampling*

Cluster sampling merupakan populasi dibagi dulu atas kelompok berdasarkan area atau *cluster*, lalu kemudian beberapa *cluster* tidak perlu homogen.

4) Sampel Ganda (*Double Sampling*)

Sampel ganda (*double sampling*), sering disebut dengan istilah sampel berjenjang (*sequential sampling*), sampel multistahap (*multistage sampling*).

b. *Non Probability Sampling*

Non probability sampling merupakan setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*simple random sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Syofian (2010: 149), menjelaskan teknik *solvin* bahwa untuk menentukan jumlah sampel dalam

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

Keterangan:

n = ukuran sampel.

N = ukuran populasi.

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan, dalam sampel ini adalah 10%.

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir barat wajib pajak yang terdaftar 2013 tercatat sebanyak 98.230 wajib pajak orang pribadi Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan persen kelonggaran sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{103.972}{1 + 103.972 (0,1)^2}$$

$$n = 99,903 \text{ pembulatan } 100$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang ribadi yang terdaftar di KPP Ilir Barat Palembang.

E. Data yang Diperlukan.

Husein (2011: 41) menjelaskan sumber data penelitian pada dasarnya dapat di kelompokkan menjadi:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasanya dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat berkaitan dengan data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013: 194-205) menjelaskan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dapat berupa tulisan, gambar dan karya-karya monumental.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan memberikan daftar pernyataan sesuai dengan yang akan diteliti dalam penelitian ini. Kuesioner disebarikan kepada wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dilakukan dengan menyalin maupun mengutip dokumen yang ada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Barat Palembang yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga sesuai dengan penelitian yaitu hal-hal yang menyangkut data-data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Sugiyono (2013: 13-14) menjelaskan analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis dengan menggunakan rumus-rumus statistik yang disesuaikan dengan judul penelitian dan rumusan masalah untuk perhitungan angka-angka dalam menganalisis data yang diperoleh.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan dengan menggunakan rumus-rumus statistik yang disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan untuk menilai hasil dari pengisian kuesioner. Hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden tersebut diuji melalui pengujian statistik. Pengujian statistik dalam penelitian ini dibantu oleh aplikasi program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 20*.

Terdapat beberapa skala pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Sugiyono (2012: 132-142), menjelaskan berbagai skala yang dapat digunakan untuk penelitian, yaitu:

a. Skala *Likert*

Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

b. Skala Gutman

Skala gutman adalah skala yang digunakan bila peneliti ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang dinyatakan.

c. *Rating Scale*

Rating scale adalah mengolah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam penelitian kualitatif.

d. *Semantic Deferential*

Semantic deferential adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang.

Keempat jenis skala di atas bila digunakan dalam pengukuran akan memperoleh data interval atau rasio, hal ini tergantung pada bidang yang akan diukur. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala *likert*, berdasarkan indikator variabel yang diukur dan dijadikan tolak ukur untuk dilakukannya penyusunan item-item instrument berupa pernyataan. Jawaban pada skala *likert* dengan pengkuantitatifan adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	= SS	dikuantitatifkan = 5
Setuju	= S	dikuantitatifkan = 4
Ragu-Ragu	= RR	dikuantitatifkan = 3
Tidak Setuju	= TS	dikuantitatifkan = 2
Sangat Tidak Setuju	= STS	dikuantitatifkan = 1

Dalam penelitian terdapat beberapa item-item instrumen penelitian yang bersifat negatif sehingga dalam pengkuantifannya peneliti membalik skor yang diberikan pada instrumen tersebut; yaitu:

Sangat Setuju	= SS	dikuantitatifkan = 1
Setuju	= S	dikuantitatifkan = 2
Ragu-Ragu	= RR	dikuantitatifkan = 3
Tidak Setuju	= TS	dikuantitatifkan = 4
Sangat Tidak Setuju	= STS	dikuantitatifkan = 5

Pada kuesoner yang digunakan dalam penelitian ini ada beberapa pertanyaan yang memiliki sifat negatif diantaranya pada sanksi perpajakan terdapat pada pertanyaan no 2, 5, 6, 9 dan 11. Pada instrumen penelitian yang mengukur kepatuhan wajib pajak terdapat pada pertanyaan no 2, 6 dan 9.

Syarat untuk pengujian analisis dengan menggunakan regresi datanya harus data interval, maka data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk skala ordinal dinaikkan skalanya menjadi interval. Proses menaikkan skala dari ordinal menjadi interval digunakan program *Microsoft Successif Interval* (MSI).

2. Teknis Analisis

a. Uji Validitas

Sugiyono (2013; 352) menjelaskan validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah “data yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan dalam suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dapat disimpulkan validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program statistik, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika nilai r_{hitung} positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- 3) r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013: 354) menjelaskan uji reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama. Atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang pada kelompok yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Teknik statistik ini digunakan untuk pengujian tersebut dengan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS*. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua. Secara umum suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Dasar dari pengambilan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ _ *Cronbach's Alpha acceptable (construct reable)*.
- 2) *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ _ *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*

c. Uji Normalitas

Santoso (2012: 234) mengungkapkan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam pengujian ini terdapat dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu analisis grafik (*norma P-P plot*) dan analisis statistik (*One Sample Kolmororov-Smirnov Test*). Dalam melakukan pengujian normalitas untuk penelitian ini menggunakan *Normal P-P plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas yaitu:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diaonal dan mengikuti arah garis diaonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Autokorelasi

Bambang (2013: 116) menjelaskan uji autokorelasi merupakan pengujian dalam regresi yaitu nilai dari variael dependen

tidak berpengaruh terhadap nilai variabel itu sendiri. Pengujian ini menggunakan model uji *Durbin Watson (DW)*. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung autokorelasi. Pelanggaran terhadap asumsi ini akibat interval keyakinan terhadap hasil estimasi menjadi melebar sehingga uji signifikan tidak kuat. Dasar pengambilan untuk pengujian autokorelasi yaitu:

- a) Bila $DW < d_u$; berarti korelasi yang positif atau kecenderungan $P=1$.
- b) Bila $d_1 \leq DW \leq d_u$; atau $3-d_u \leq DW$; kita tidak dapat mengambil kesimpulan apa-apa.
- c) Bila $d_u < DW < 3-d_u$; berarti tidak korelasi positif maupun negatif.
- d) Bila $DW < 3-d_u$; berarti ada kolerasi.

2) Uji Multikolinieritas

Sumanto (2014: 165) mengungkapkan uji multikolinieitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*independent variable*). Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Melihat nilai tolerance:

- a) Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih besar 0,10.
- b) Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- a) Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
- b) Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

3) Uji Heteroskedastisitas

Santoso (2012: 240) menjelaskan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah mode regresi terjadi ketidasmamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteokedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat *scatter plot* (nilai predikat dependen ZPRED dengan residual SRESID), uji *Glesjer*, uji *park*, uji koefisien korelasi Spearman. Dalam melakukan pengujian heteroskedastisitas untuk penelitian ini menggunakan uji *scatter plot*. Dasar pengambilan keputusan pengujian heteroskedastisitas dengan melihat *scatter plot*, yaitu:

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

e. Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2009: 277) menjelaskan analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih, variabel independen (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua). Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

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

- Ket: Y = Kepatuhan Wajib Pajak
 a = Konstanta (nilai Y bila $X = 0$)
 b_1 = Koefisien regresi Sanksi Perpajakan
 b_2 = Koefisien regresi Pelayanan Fiskus

- b_3 = Koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak
 X_1 = Sanksi Perpajakan
 X_2 = Pelayanan Fiskus
 X_3 = Kesadaran Wajib Pajak
 e = Error/residual

f. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentasi total varians dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Hasil perhitungan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output *model summary*. Pada kolom *Adjusted R²* dapat diketahui berapa presentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

g. Uji Hipotesis

Sugiyono (2013: 93) mengungkapkan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. maka perlu dilakukan pengujian atas hipotesis tersebut, dengan uji sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan X_1 atau X_2 yang mempengaruhi Y . Langkah-langkah dalam uji hipotesis secara parsial yaitu:

a) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a1} : Terdapat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% taraf nyata dari t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, taraf nyata (α) berarti nilai t tabel, taraf nyata dari F_{tabel} ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$.

c) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan probabilitas H_0 ditolak jika $P_{value} < 5\%$, H_a diterima jika $P_{value} > 5\%$.

d) Kesimpulan

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan X_1 dan X_2 , secara bersama-sama mempengaruhi Y , dengan langkah-langkah sebagai berikut yaitu:

a) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H_{o2} : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_{a2} : Terdapat pengaruh negatif dan signifikan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% taraf nyata dari t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, taraf nyata (α) berarti nilai F_{tabel} , taraf nyata dari F_{tabel} ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$.

c) H_o ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan dengan tingkat signifikansi $< 0,05$.

d) Kesimpulan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat didirikan berdasarkan peraturan menteri keuangan 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat bertanggung jawab langsung kepada kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang berkedudukan di Palembang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang sebelumnya bernama Kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Barat didirikan sebagai bagian dari modernisasi Direktorat Jendral Pajak dengan menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

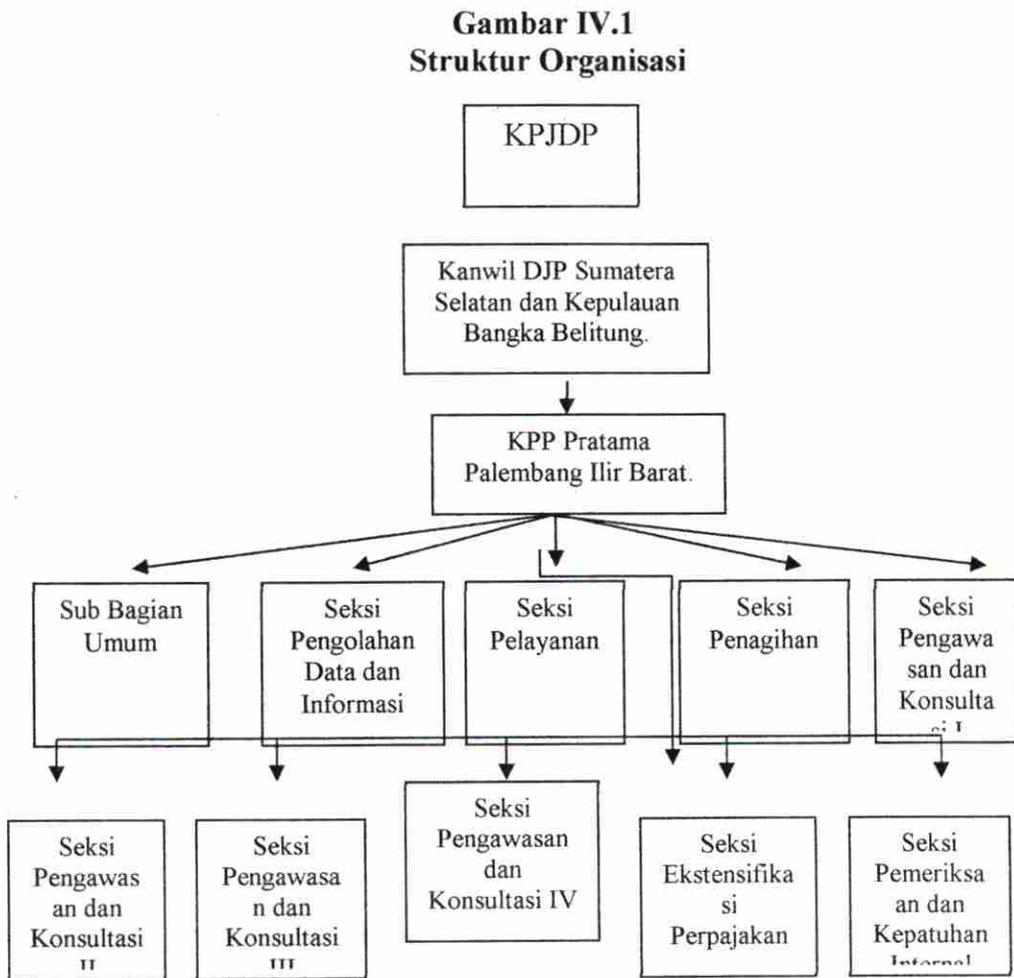
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat beralamat di Jl. Tasik, Kambang Iwak, Palembang 30135. Satu gedung dengan kantor DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat memiliki wilayah kerja meliputi 6 (enam) kecamatan di kota Palembang yaitu Ilir Barat 1, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Sukarami,

Alang-alang lebar dan Gandus, yang terdiri dari 324 Rukun Warga (RW) dan 1338 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk 592.158 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 300.631 dan perempuan 291.527. luas wilayah KPP Pratama Palembang Ilir Barat adalah 190.730 km².

Berikut gambaran umum KPP Pratama Ilir Barat Palembang secara keseluruhan:

a) Struktur Organisasi dan Tugas-Tugasnya

Struktur KPP Pratama Palembang Ilir Barat dapat dilihat pada gambar IV.1 berikut:



Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2015

b) Susunan Organisasi

Susunan organisasi dan tugas di KPP Pratama Palembang Ilir Barat terdiri dari :

a. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai tugas melakukan pengurusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas untuk melakukan pencarian, pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan perekaman dokumen perpajakan urusan penerimaan tata usaha, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan P3, termasuk di bidang IT orang yang memiliki wewenang dan tanggung jawab termasuk dalam seksi ini yang dinamakan Operator Console.

c. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penertiban dan penetapan produk hukum perpajakan, administrasi dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan.

d. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ektensifikasi Perpajakan mempunyai tugas untuk melakukan pengamatan potensi pajak, pendataan objek dan subjek pajak untuk menunjang ekstensifikasi perpajakan.

e. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan ke tempat-tempat wajib pajak untuk melihat langsung objek pajak yang ada. Penertiban dan administrasi surat pemeriksaan dilakukan oleh Seksi Pemeriksaan.

f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV

Seksi pengawasan dan konsultasi memiliki tugas untuk melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Seksi ini juga bertugas untuk memberikan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak. Terdapat 4 bagian yang mempunyai wilayah kerja yang berbeda-beda.

g. Seksi Penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas mengurus tagihan kepada wajib pajak yang memiliki piutang pajak, penundaan, angsuran pajak dan tunggakan pajak.

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Dapat diketahui bagian yang bertanggung jawab untuk jaringan komputer pada KPP Ilir Barat Palembang.

c) Visi dan Misi

Untuk menujung keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

a. Visi

Menjadi KPP yang Berintegritas Tinggi dan Bekerja secara Profesional dalam Memberikan Pelayanan Terbaik.

b. Misi

Menghimpun Penerimaan Negara demi Terwujudnya Kemandirian Bangsa dengan Berpegang Teguh pada Nilai-Nilai Kementerian.

c. Motto

Memberikan Pelayanan yang Tuntas, Adil, dan Tepat Waktu dengan Mengedepankan Transparansi dan Kualitas.

d) Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak dibidang PPh, PPN, PPnBN, Pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya KPP Pratama Palembang Ilir Barat menyelenggarakan fungsinya antara lain :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi pajak, pendataan .
- b. Menetapkan dan menerbitkan produk hokum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.

- d. Penyuluhan perpajakan.
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi.
- g. Pelaksanaan penerimaan pajak.
- h. Pelaksanaan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- i. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- j. Pelaksanaan intensifikasi.
- k. Pembetulan ketetapan pajak.
- l. Pelaksanaan administrasi kantor.

2. Gambaran Karakteristik Responden

Penelitian mengenai pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dilakukan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang, sehingga responden penelitian ini diambil dari para Wajib Pajak yang melakukan proses perpajakan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat mengumpulkan data yang kemudian di uji, dilakukan pada tanggal 22 sampai dengan 25 juni 2015. Dalam mendapatkan responden penelitian maka dilakukan penyebaran sebanyak 100 kuesioner kepada para Wajib Pajak yang ditemui pada saat melakukan proses perpajakan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang namun hanya 98 kuesioner yang dapat diolah dikarenakan 2

kuesioner yang telah dibagikan kepada responden terdapat beberapa jawaban yang kosong

Agar bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan sudah berapa lama melakukan proses perpajakan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang

Tabel IV. 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	Persentase
Jenis kelamin		
Pria	78	80 %
wanita	20	20 %
Usia		
< 25 tahun	12	12 %
25-30 thn	21	21 %
30-40 thn	32	33 %
40-50 thn	24	25 %
≥ 50 tahun	9	9 %
Tingkat pendidikan		
SD	0	0 %
SMP	3	3 %
SMA/ sederajat	32	33 %
Diploma/ Sarjana	63	64 %
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	0	0 %
Pegawai Negeri	3	3 %
Pegawai Swasta	18	18 %
Wiraswasta	72	74 %
Lainnya	5	5 %
Lama melakukan Proses Perpajakan		
< 1 tahun	16	16 %
1 s/d 5 tahun	61	63 %
>5 tahun	21	21 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Tabel IV.1 tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam

penelitian ini yang memiliki jenis kelamin pria sebanyak 78 orang atau sebesar (80%), sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 20 orang atau sebesar (20%).

Umur responden dapat dikelompokkan seperti pada Tabel IV.1 dan dari hasil pengelompokkan terlihat sebanyak 12 orang (12%) berusia kurang dari 25 tahun. Responden yang berusia 25 – 30 tahun sebanyak 21 orang (21%), sementara itu responden yang berusia 30 – 40 tahun sebanyak 32 orang (33%). Sedangkan untuk responden yang berusia 40 – 50 tahun sebanyak 24 orang (25%). Dan untuk responden yang berusia di atas 50 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar (9%).

Berdasarkan Tabel IV.1 tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden beranekaragam. Sebagian besar responden menempuh pendidikan sampai dengan tingkat Diploma atau Sarjana yaitu sebanyak 63 orang (64%), sedangkan sebanyak 32 orang (33%) menempuh pendidikan sampai dengan tingkat SMA atau sederajat. Dan sisanya sebanyak 3 orang (3%) adalah responden yang menempuh pendidikan sampai tingkat SMP. Responden dengan tingkat pendidikan SD tidak ditemukan pada saat penyebaran kuesioner.

Berdasarkan Tabel IV.1 tersebut dapat diketahui bahwa responden memiliki pekerjaan yang berbeda-beda, dengan responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri sebanyak 3 orang (3%), sementara reponden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 18 orang (18%). Responden yang bekerja sebagai Wiraswasta berada pada jumlah terbesar yaitu sebanyak 72

orang (74%), dan sisanya adalah responden yang bekerja diluar dari pilihan yang telah disediakan yaitu sebanyak 5 orang (5%). Responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar atau Mahasiswa tidak ditemukan pada saat penyebaran kuesioner.

Lamanya responden telah melakukan proses perpajakan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang berbeda-beda. Sebagian besar responden yang ditemui telah melakukan proses perpajakan selama 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 61 orang (63%), selanjutnya sebanyak 21 orang (21%) adalah responden yang telah melakukan proses perpajakan lebih dari 5 tahun, dan jumlah terendah adalah responden yang melakukan proses perpajakan kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 16 orang (16%). Tentunya perbedaan ini dapat mempengaruhi bagaimana cara penilaian masing-masing responden dalam menentukan kualitas pelayanan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

3. Gambaran Karakteristik Variabel

Kuesioner yang diberikan kepada responden terdiri dari 4 variabel, 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas adalah, Sanksi Perpajakan (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), Kesadaran Wajib Pajak (X_3) dan variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Butir pertanyaan pada variabel bebas pertama (X_1) berjumlah 12 pertanyaan yang terdiri dari 4 indikator yang terdiri dari sanksi bunga, sanksi denda, sanksi kenaikan dan sanksi pidana dengan tiga pertanyaan untuk setiap indikator.

Butir pertanyaan pada variabel bebas kedua (X_2) berjumlah 14 pertanyaan yang terdiri dari 5 indikator yaitu berwujud (*tangible*) dengan tiga pertanyaan, keandalan (*realibility*) dengan tiga pertanyaan, ketanggapan (*responsiveness*) dengan tiga pertanyaan, Asuransi (*assurance*) dengan dua pertanyaan, dan Empat (*empathy*) dengan tiga pertanyaan.

Butir pertanyaan pada variabel bebas ketiga (X_3) berjumlah 9 pertanyaan yang terdiri dari 3 indikator yaitu pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan, sadar jika menunda membayar pajak dapat merugikan Negara, dan Pajak bersifat memaksa dengan tiga pertanyaan untuk setiap indikator. Butir pertanyaan pada variabel terikat (Y) berjumlah 9 pertanyaan yang terdiri dari 4 indikator yaitu indikator pelaporan surat pemberitahuan (SPT) dengan dua pertanyaan, penghitungan pajak dengan benar dengan dua pertanyaan, pembayaran pajak tepat waktu dengan dua pertanyaan, dan memelihara pembukuan dengan tiga pertanyaan.

Tujuan diberikan pertanyaan tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Data ordinal yang sudah diberikan skor kemudian disusun kedalam tabulasi yang membantu peneliti dalam melakukan berbagai analisis pada penelitian ini. Kemudian skor atas jawaban dari responden dijumlahkan berdasarkan variabel untuk masing-masing responden. Data ordinal yang di dapat dari jawaban kuesioer responden kemudian dinaikkan menjadi data

interval guna memenuhi syarat dalam menggunakan analisis regresi dengan menggunakan program (*software*) MSI (*Microsoft Successive Interval*). Rekapitulasi data mengenai jawaban responden tentang sanksi perpajakan (X_1), pelayanan fiskus (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3) dan kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat ditabel IV.2 berikut ini:

Tabel IV.2
Rekapitulasi Hasil Data Jawaban Kuesioner

Resp	Data Ordinal				Data Interval			
	X1	X2	X3	Y	X1	X2	X3	Y
1	48	61	36	37	37,049	50,410	27,107	30,523
2	49	58	37	36	38,722	45,772	28,835	28,869
3	56	68	41	41	50,493	59,760	35,590	37,067
4	50	55	38	37	40,421	42,142	30,566	30,493
5	52	56	39	38	43,703	43,214	32,028	32,179
6	49	59	36	37	38,613	47,528	27,107	30,784
7	50	54	38	37	40,398	41,029	30,568	30,528
8	51	58	38	39	42,222	46,742	30,530	33,824
9	50	60	36	36	40,270	48,842	27,107	28,869
10	52	56	39	37	43,638	43,571	32,191	30,525
11	48	54	36	37	37,049	41,101	27,107	30,493
12	53	57	40	42	45,631	44,793	33,990	38,913
13	52	55	40	38	43,664	42,310	33,731	32,179
14	48	52	36	34	37,049	38,531	27,107	25,601
15	50	44	37	35	40,296	27,048	28,647	27,104
16	50	42	37	35	40,322	24,572	28,858	27,104
17	48	53	36	36	37,049	39,764	27,107	28,797
18	52	70	40	35	43,680	62,694	33,817	27,331
19	49	60	37	36	38,722	48,925	28,835	29,076
20	48	57	36	36	37,049	44,927	27,107	28,869
21	50	56	37	35	40,289	43,214	28,840	26,995
22	50	50	37	38	40,405	35,362	28,837	32,148
23	51	57	38	36	42,136	45,106	30,337	28,869
24	48	57	36	36	37,049	44,416	27,107	28,869
25	49	55	37	34	38,706	42,142	28,749	25,840
26	48	51	36	36	37,049	36,352	27,107	28,869
27	49	52	37	36	38,725	38,038	28,840	28,869
28	48	58	36	35	37,049	45,950	27,107	27,331
29	48	53	36	36	37,049	40,199	27,107	28,869
30	55	53	41	45	48,678	39,611	35,649	43,846

31	48	67	36	36	37,049	59,307	27,107	28,869
32	46	54	34	36	34,715	40,918	24,873	28,869
33	48	51	36	36	37,049	37,188	27,107	28,869
34	60	70	45	44	57,141	62,694	42,343	42,070
35	48	47	36	35	37,049	31,362	27,107	27,104
36	48	55	36	36	37,049	42,370	27,107	28,869
37	47	51	35	35	35,102	37,285	25,202	27,069
38	50	56	38	31	40,298	43,369	30,337	20,895
39	48	69	36	36	37,049	61,492	27,107	28,869
40	49	69	36	37	38,706	61,492	27,107	30,645
41	48	70	36	36	37,049	62,694	27,107	28,869
42	48	56	36	36	37,049	44,208	27,107	28,869
43	45	53	34	36	32,608	39,879	24,069	28,869
44	48	61	36	36	37,049	50,421	27,107	28,869
45	46	67	35	39	34,235	58,991	25,656	33,828
46	48	59	37	36	37,418	47,590	28,858	28,869
47	48	69	36	36	37,049	61,265	27,107	28,869
48	46	64	35	35	33,594	54,451	25,557	27,398
49	57	55	42	45	52,276	41,889	37,391	43,846
50	47	53	36	34	35,709	39,669	27,107	26,662
51	54	66	40	36	47,194	57,488	33,937	28,869
52	36	55	27	30	19,886	41,819	13,287	21,572
53	45	70	33	35	32,410	62,694	22,435	27,069
54	46	54	34	36	33,685	40,464	23,696	28,869
55	47	56	36	36	35,709	43,214	27,107	28,869
56	45	58	33	36	32,196	46,081	22,208	28,869
57	47	56	36	36	35,205	43,214	27,107	28,869
58	59	61	44	45	55,551	50,308	40,803	43,846
59	48	62	37	43	37,366	51,514	28,749	40,564
60	46	59	34	36	33,806	47,291	23,758	28,869
61	49	51	35	40	38,872	36,726	25,618	35,404
62	49	57	37	36	38,706	44,682	28,749	28,869
63	46	57	34	36	33,492	45,040	23,061	28,869
64	48	54	36	36	37,049	41,004	27,107	28,869
65	47	42	36	36	35,709	24,572	27,107	28,869
66	46	44	34	36	34,988	27,581	24,981	28,869
67	48	56	36	36	37,049	43,587	27,107	28,869
68	47	70	36	36	35,709	62,694	27,107	28,869
69	47	59	36	36	35,709	47,470	27,107	28,869
70	47	61	35	36	35,438	50,112	25,557	28,869
71	48	56	36	36	37,049	43,214	27,107	28,869
72	52	54	41	45	48,545	40,433	37,890	43,846
73	48	59	36	36	37,049	47,064	27,107	28,869
74	47	54	37	36	36,767	40,205	28,858	28,869

75	48	54	36	36	37,049	40,464	27,107	28,869
76	49	54	37	34	38,706	40,384	28,749	26,535
77	53	52	40	40	45,522	37,684	33,800	35,404
78	48	59	36	34	37,049	47,437	27,107	26,975
79	54	52	40	30	47,194	37,902	33,937	22,975
80	57	56	42	44	52,276	42,930	37,391	42,148
81	49	70	37	34	38,797	62,694	28,797	26,975
82	47	55	37	26	36,734	42,142	28,840	19,186
83	47	52	37	35	36,715	38,531	28,749	30,762
84	48	70	36	36	37,049	62,694	27,107	28,869
85	38	47	36	32	19,967	31,238	27,107	22,028
86	48	57	39	40	37,049	44,569	32,067	35,411
87	46	56	37	40	34,954	43,440	28,680	35,372
88	47	61	34	37	35,165	50,112	22,869	30,995
89	52	55	37	43	43,679	41,635	28,898	40,427
90	51	60	35	36	42,091	48,759	25,557	28,719
91	50	55	37	36	40,131	42,143	28,647	28,869
92	50	60	36	40	40,370	49,177	27,018	35,579
93	45	58	38	33	33,201	45,898	30,539	24,384
94	53	54	32	36	44,806	40,821	20,289	28,723
95	44	51	36	37	30,069	36,191	27,108	30,523
96	44	65	33	39	29,928	56,228	21,766	33,607
97	53	53	37	37	46,648	39,438	28,718	30,187
98	47	53	38	37	35,098	39,272	29,886	30,667

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2015

4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil uji statistic desriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel independen yaitu sanksi perpajakan (X_1) yang terdiri dari 12 pertanyaan, pelayanan fiskus (X_2) yang terdiri dari 14 pertanyaan, dan variabel kesadaran wajib pajak (X_3) yang terdiri dari 9 pertanyaan. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) terdiri dari 9 pertanyaan. Berikut ini hasil analisis jawaban kuesiner untuk mengukur variabel yang diteliti dalam penelitian ini:

1) Sanksi Perpajakan (X_1)

untuk sanksi perpajakan dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

a) Sanksi Denda

Tabel IV.3
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Sanksi Denda

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	15	15,3	78	79,6	2	2,0	3	3,1	0	0,0
P2	0	0,0	0	0,0	4	4,1	80	81,6	14	14,3
P3	14	14,3	75	76,5	7	7,1	2	2,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.3 Pertanyaan pertama dengan indikator sanksi denda, yaitu: pengenaan sanksi sebesar Rp 100.000 untuk SPT wajib pajak orang pribadi merupakan hukuman yang memberatkan wajib pajak sebanyak 15 responden atau 15,3 % menjawab sangat setuju dengan alasan adanya sanksi tersebut membuat efek jera kepada wajib pajak. Sebanyak 78 responden atau 79,6 % menjawab setuju dengan alasan sanksi merupakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sementara 2 responden menjawab ragu-ragu karena masih menganggap meskipun adanya sanksi tetapi masih ditemukan tindakan yang melanggar KUP.

Pertanyaan kedua merupakan pertanyaan yang memiliki sifat negatif yaitu: jika terjadi keterlambatan dalam melaporkan dan membayar pajaknya maka wajib pajak tidak akan dikenakan

sanksi denda yang berlaku sebanyak 80 responden atau 81,6 % menjawab tidak setuju dengan alasan pemberian denda merupakan sanksi atau hukuman bagi wajib pajak yang terlambat dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya.

Pertanyaan ketiga yaitu: pada saat dilakukan pemeriksaan oleh aparat pajak ditemukan wajib pajak membayar jumlah pajak terhutangnya kurang bayar, sehingga akan dikenakan sanksi beserta dengan jumlah pajak yang kurang bayar sebanyak 75 responden atau 76,5 % menjawab setuju karena membayar pajak yang terutang merupakan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Sebanyak 14 responden atau 14,3 % menjawab sangat setuju dengan alasan jika dalam hasil pemeriksaan terdapat jumlah pajak yang kurang bayar sehingga perlu dikenakan sanksi untuk menimbulkan efek jera wajib pajak yang kurang bayar.

b) Sanksi Bunga

Tabel IV.4
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Sanksi Bunga

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P4	15	15,3	71	72,4	12	12,2	0	0,0	0	0,0
P5	0	0,0	0	0,0	8	8,2	76	77,6	14	14,3
P6	0	0,0	0	0,0	5	5,1	75	76,5	18	18,4

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.4 pertanyaan ke empat dengan indikator sanksi bunga yaitu: hal pembetulan SPT maka akan dikenakan sanksi administrasi sebesar 2% sebanyak 71 responden atau 72,4 % menjawab setuju dengan alasan karena telah diatur dalam KUP yang berlaku mengenai pembetulan SPT.

Pernyataan kelima yang memiliki sifat pertanyaan negatif yaitu: pertanyaan dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak dan sanksi sebesar 2 % perbulan untuk seluruh masa pajak yang terlambat membayar dan melaporkan dinilai memberatkan sebanyak 76 responden atau 77,6 % menjawab tidak setuju dengan alasan karena pemberian sanksi administrasi merupakan hal yang wajar untuk wajib pajak yang melanggar.

Pertanyaan keenam sama sifatnya seperti pertanyaan ke lima yang bersifat negatif yaitu: pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo ataupun penundaan pembayaran pajak tidak dikenakan sanksi yang berlebihan sebanyak 75 responden atau 76,5 % menjawab tidak setuju dengan alasan pembayaran pajak sesudah tanggal jatuh tempo maka akan dikenakan hukuman atau sanksi bagi wajib pajak. Sebanyak 18 responden atau 18,4 % menjawab sangat tidak setuju dengan alasan karena penundaan pembayaran pajak merupakan salah satu tindakan wajib pajak yang tidak sesuai dengan KUP.

c) Sanksi Kenaikan

Tabel IV.5
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Sanksi Kenaikan

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P7	17	17,3	76	77,6	5	5,1	0	0,0	0	0,0
P8	11	11,2	76	77,6	8	8,2	2	2,0	1	1,0
P9	0	0,0	0	0,0	4	4,1	78	79,6	16	16,3

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.5 pertanyaan ketujuh dengan indikator sanksi kenaikan yaitu; Pada saat pemeriksaan wajib pajak terdeteksi adanya kekurangan jumlah pajak terhutangny maka akan diterbitkannya SKPKBT dan SKPKB serta ditambah dengan sanksi 100% dari jumlah kekurangan pajak, apakah memberatkan anda. Sebanyak 76 responden atau 77,6% menjawab setuju dengan alasan karena pengenaan sanksi yang berat ini akan membuat efek jera bagi wajib pajak yang terdeteksi adanya kekurangan jumlah pajaknya.

Pertanyaan nomor delapan yaitu: Jika dalam pengisian SPT terdapat ketidakbenaran maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku. Sebanyak 11 responden atau 11,2 % memilih jawaban sangat setuju dengan alasan dalam pengisian SPT yang tidak benar, maka wajib pajak telah menutup-nutupi kecurangan dalam pembayaran pajak terhutangny.

Pertanyaan nomor sembilan merupakan pertanyaan yang memiliki sifat negatif yaitu: diterbitkannya SKPKB dan SKPKBT,

maka wajib pajak tidak menambah sanksi sebesar 100% dari jumlah kekurangan pajak. Sebanyak 78 responden atau 79,6 % memilih jawaban tidak setuju dengan alasan wajib pajak diharuskan untuk membayar sanksinya sebesar 100 % dari jumlah kekurangan pajak jika SKPKB dan SKPKBT telah diterbitkan.

d) Sanksi Pidana

Tabel IV.6
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Sanksi Pidana

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P10	15	15,3	80	81,6	2	2,0	1	1,0	0	0,0
P11	1	1,0	3	3,1	11	11,2	69	70,4	14	14,3
P12	18	18,4	75	76,5	5	5,1	0	0,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.6 pertanyaan kesepuluh yaitu: apakah dengan adanya sanksi pidana akan menurunkan tindakan wajib pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Sebanyak 80 responden atau 81,6 % menjawab setuju dengan alasan hukuman atau sanksi yang akan diberikan sesuai dengan tindakan yang dilakukannya. Sebanyak 15 responden atau 15,3 % responden menjawab sangat setuju dengan alasan ancaman atau sanksi pidana yang diberikan akan dianggap sangat berat bagi wajib pajak.

Pertanyaan nomor 11 memiliki sifat pertanyaan yang negatif yaitu: dengan adanya sanksi pidana akan menambah presentase

tindakan wajib pajak melakukan penyelundupan pajak. Sebanyak 69 responden atau 70,4 % menjawab tidak setuju dengan alasan dengan adanya sanksi pidana akan mengurangi tingkat penyelundupan pajak. Sebanyak 11 responden atau 11,2 % menjawab kadang-kadang dengan alasan antara wajib pajak dan aparat pajak seringkali melakukan kerjasama untuk menutupi perbuatannya menyelundupkan pajak.

Pertanyaan nomor 12 yaitu: jika setelah dilakukan pemeriksaan wajib pajak terbukti melakukan kecurangan pajak maka wajib pajak akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku bahkan bisa dikenakan sanksi pidana, sebanyak 18 responden atau 18,4 % menjawab sangat setuju dengan alasan karena terbukti melakukan kecurangan pajak, maka wajib pajak telah menutup-nutupi kecurangan dalam pembayaran pajak terhutangya dan dapat dikenakan sanksi pidana. Sebanyak 75 responden atau 76,5 % menjawab setuju dengan alasan karena dengan pelaporan pajak yang benar dan lengkap telah membantu aparat pajak dan terhindar dari sanksi yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan.

2) Pelayanan Fiskus (X₂)

untuk pelayanan fiskus dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

a) Berwujud (*tangible*)

Tabel IV.7
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Berwujud

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	29	29,6	58	59,2	10	10,2	1	1,0	0	0,0
P2	27	27,6	51	52,0	19	19,4	1	1,0	0	0,0
P3	17	17,3	44	44,9	30	30,6	7	7,1	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.7 pertanyaan dengan indikator pelayanan berwujud yaitu: pertanyaan kesatu dengan formulir dan blangko mudah didapatkan oleh wajib pajak sebanyak 58 responden atau 59,2 % menjawab setuju dan 29 responden atau 29,6 % menjawab sangat setuju. Alasan yang diberikan responden formulir dan blangko perpajakan dapat dengan mudah didapatkan karena telah disediakan di KPP Ilir Barat Palembang atau mendownload dari situs-situs onlin yang telah disediakan Dirjen pajak.

Pertanyaan kedua yaitu mengenai sarana dan fasilitas pelayanan di KPP sebanyak 51 responden atau 52,0 % menjawab setuju dan sebanyak 27 respondn atau 27,6 % menjawab sangat setuju. Alasan yang diberikan bahwa sarana dan fasilitas yang diberikan oleh KPP sudah baik dan memadai untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak.

Pertanyaan ketiga yaitu kenyamanan ruang pelayanan pajak sebanyak 44 responden atau 44,9 % menjawab setuju. Sebanyak 30

responden atau 30,2 % menjawab ragu-ragu dengan alasan ruang pelayanan dinilai tidak terlalu nyaman karena ruangan menjadi satu dengan pelayanan kantor lain dan akan mudah terganggu jika kondisinya sedang ramai.

b) Keandalan (*Reliability*)

Tabel IV.8
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Keandalan

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P4	38	38,8	48	49,0	10	10,2	2	2,0	0	0,0
P5	27	27,6	53	54,1	17	17,3	1	1,0	0	0,0
P6	24	24,5	60	61,2	13	13,3	1	1,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.8 pertanyaan keempat dengan indikator keandalan yaitu: pertanyaan keempat mengenai petugas pajak memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak sebanyak 48 responden atau 49,0 % menjawab setuju dan 38 responden atau 38,8 % menjawab sangat setuju dengan alasan selama melakukan proses pajak petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memberikan penjelasan ketika wajib pajak merasa bingung dengan proses perpajakan. Sebanyak 10 responden atau 10,2 % menjawab kadang-kadang dengan alasan petugas pajak belum cakap dalam membantu para wajib pajak dalam menyelesaikan proses perpajakan.

Pertanyaan kelima yaitu: petugas pajak cepat dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak sebanyak 27 responden atau 27,6 % menjawab sangat setuju dan 53 responden menjawab 54,1 % menjawab setuju dengan alasan bahwa petugas pajak selama wajib pajak melakukan proses perpajakan di KPP selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat melayani wajib pajak.

Pertanyaan keenam yaitu prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dan sebanyak 60 responden atau 61,2 % menjawab setuju. Sementara 13 responden atau 13,3 % menjawab kadang-kadang dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan alasan proses pembayaran pajak yang menggunakan jasa perbankan sedikit merepotkan wajib pajak.

c) Ketanggapan (*responsifness*)

Tabel IV.9
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Ketanggapan

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P7	29	29,6	55	56,5	14	14,3	0	0,0	0	0,0
P8	29	29,3	56	57,1	13	13,6	0	0,0	0	0,0
P9	19	19,4	58	59,2	20	20,4	1	1,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.9 pertanyaan ketujuh dengan indikator ketanggapan yaitu menilai ketanggapan petugas pajak dalam menanggapi masalah yang timbul dari wajib pajak. Sebanyak 29

responden menjawab sangat setuju, 55 responden atau 56,5 % menjawab setuju dan sisanya sebanyak 14 responden atau 14,3 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan kedelapan yaitu ketanggapan petugas pajak dalam menanggapi pertanyaan dari wajib pajak, sebanyak 29 responden atau 29,3 % menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju dan 13 responden atau 13,6 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan kesembilan yaitu ketanggapan petugas pajak dalam menanggapi keluhan dari wajib pajak sebanyak 58 responden atau 59,2 % menjawab setuju, 19 responden menjawab sangat setuju dan 20 responden atau 20,4 % menjawab ragu-ragu.

d) Asuransi (*assurance*)

Tabel IV.10
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Asuransi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P10	20	20,4	57	58,2	21	21,4	0	0,0	0	0,0
P11	18	18,4	64	65,3	15	15,2	1	1,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.10 pertanyaan kesepuluh dengan indikator asuransi yaitu: petugas banyak mampu memberikan penjelasan dengan baik. Sebanyak 57 responden atau 58,2 % menjawab setuju, 20 responden atau 20,4 % menjawab sangat setuju dan sebanyak 21 responden atau 2,4 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan kesebelas yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah secara menyeluruh. Sebanyak 18 responden atau 18,4 % menjawab sangat setuju, 64 responden atau 65,3 % menjawab setuju, sebanyak 15 responden atau 15,2 % menjawab ragu-ragu. Sisanya sebanyak 1 responden atau 1,0 % menjawab tidak setuju dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak belum secara menyeluruh dan memberikan rasa puas kepada wajib pajak.

e) Empati (*Emphaty*)

Tabel IV.11
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Indikator Empati

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kadang-kadang		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P12	22	22,4	63	64,3	12	12,2	1	1,0	0	0,0
P13	27	27,6	61	62,2	10	10,2	0	0,0	0	0,0
P14	28	28,6	61	62,2	9	9,2	0	0,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.11 pertanyaan keduabelas indikator empati yaitu petugas pajak bersedia memberikan alasan yang jelas mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak. Sebanyak 22 responden atau 22,4 % menjawab sangat setuju, 63 responden atau 64,3 % menjawab setuju, 12 responden atau 12,2 % menjawab kadang-kadang dan 1 orang responden menjawab tidak setuju.

Pertanyaan ketigabelas yaitu: petugas pajak sabar dalam melayani wajib pajak. Sebanyak 27 responden atau 27,6 % menjawab sangat setuju, 61 responden atau 62,2 % menjawab setuju, 10 responden atau 10,2 % menjawab ragu-ragu. Untuk pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak dipilih oleh responden atau sebesar 0 %.

Pertanyaan keempatbelas yaitu: petugas pajak terlatih dalam melayan wajib pajak. Sebanyak 28 responden atau 28,6 % menjawab sangat setuju, 61 responden atau 62,2 % menjawab setuju, 9 responden atau 9,2 % menjawab ragu-ragu.

3) Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

Tabel IV.12
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel Kesadaran wajib pajak

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	16	16,3	80	81,6	2	2,0	0	0,0	0	0,0
P2	16	16,3	77	78,6	5	5,1	0	0,0	0	0,0
P3	16	16,3	77	78,6	3	3,1	2	2,0	0	0,0
P4	16	16,3	68	69,4	14	14,3	0	0,0	0	0,0
P5	13	13,3	79	80,6	6	6,1	0	0,0	0	0,0
P6	19	19,4	74	75,5	5	5,1	0	0,0	0	0,0
P7	15	15,3	79	80,6	4	4,1	0	0,0	0	0,0
P8	9	9,2	76	77,6	10	10,2	2	2,0	1	1,0
P9	14	14,3	79	80,6	5	5,1	0	0,0	0	0,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.12 pertanyaan kesatu variabel kesadaran wajib pajak yaitu: pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran

umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju, 80 responden atau 81,6 % menjawab setuju, dan 2 responden atau 2,0 % menjawab ragu-ragu

Pertanyaan kedua yaitu; pajak merupakan sumber penerimaan negara yang besar, Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju, 77 responden atau 78,6 % menjawab setuju, dan 5 responden atau 5,1 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan ketiga yaitu: pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju, 77 responden atau 78,6 % menjawab setuju, 3 responden atau 3,1 % menjawab ragu-ragu dan 2 orang responden atau 2,0 % menjawab tidak setuju.

Pertanyaan keempat yaitu; penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan sangat merugikan negara. Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju, 68 responden atau 69,4 % menjawab setuju, 14 responden atau sebesar 14,3 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan kelima yaitu; pajak ditetapkan dengan undang-undang yang dapat dipaksakan. Sebanyak 13 responden atau 13,3 % menjawab sangat setuju, 79 responden atau 80,6 % menjawab setuju, 5 responden atau 5,1 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan keenam yaitu: penghindaran pembayaran pajak akan mendapat penagihan dari pihak ketiga atau lembaga sandera. Sebanyak

19 responden atau 19,4 % menjawab sangat setuju, 74 responden atau 75,5 % menjawab setuju, 5 responden atau sebesar 5,1 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan ketujuh yaitu: penghindaran pajak akan mendapat penagihan dari pihak ketiga atau lembaga sandera. Sebanyak 15 responden atau 15,3 % menjawab sangat setuju, 79 responden atau 80,6 % menjawab setuju, 4 responden atau 4,1 % menjawab ragu-ragu.

Pertanyaan kedelapan yaitu: pembayaran pajak tidak sesuai dengan seharusnya menyebabkan penerimaan negara berkurang. Sebanyak 9 responden atau 9,2 % menjawab sangat setuju, 76 responden atau 77,6 % menjawab setuju, 10 responden atau 10,2 % menjawab ragu-ragu, 2 orang responden atau 2,0 % menjawab tidak setuju, dan 1 responden atau 1,0 % menjawab sangat tidak setuju.

Pertanyaan kesembilan membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan sangat merugikan negara. Sebanyak 14 responden atau 14,3 % menjawab sangat setuju, 79 responden atau 80,6 % menjawab setuju, 5 responden atau 5,1 % menjawab ragu-ragu. Dengan alasan bahwa membayar pajak merupakan keharusan setiap warga negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana menunjang pertumbuhan ekonomi negara.

Tabel IV.13
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kadang-kadang		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	19	19,4	73	74,5	4	4,1	2	2,0	0	0,0
P2	0	0,0	0	0,0	5	5,1	72	73,5	21	21,4
P3	16	16,3	77	78,6	5	5,1	0	0,0	0	0,0
P4	16	16,3	75	76,5	7	7,1	0	0,0	0	0,0
P5	19	19,4	72	73,5	5	5,1	2	2,0	0	0,0
P6	1	1,0	1	1,0	3	3,1	81	82,7	12	12,2
P7	15	15,3	75	76,5	5	5,1	2	2,0	1	1,0
P8	13	13,3	77	78,6	4	4,1	3	3,1	1	1,0
P9	0	0,0	2	2,0	7	7,1	75	76,5	14	14,3

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.13 pertanyaan kesatu variabel kepatuhan wajib pajak yaitu: adanya pemeriksaan maka wajib pajak akan menyampaikan SPT wajib pajak dengan benar pengisiannya, lengkap serta memberikan keterangan yang benar. Sebanyak 73 responden atau 74,5 % menjawab setuju dengan alasan karna hal tersebut merupakan tujuan dari pemeriksaan.

Pertanyaan kedua merupakan pertanyaan yang bersifat negatif yaitu: apabila terjadi keterlambatan dalam pengisian SPT, maka wajib pajak tidak akan dikenakan denda yang berlaku. Sebanyak 72 responden atau 73,5 % menjawab tidak setuju dengan alasan wajib pajak akan dikenakan denda apabila terjadi keterlambatan dalam pengisian SPT. Sebanyak 21 responden atau 21,4 % menjawab sangat tidak setuju dengan alasan karena keterlambatan dalam pengisian SPT merupakan penyalahgunaan kewajiban dari wajib pajak.

Pertanyaan ketiga yaitu: kewajiban wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak secara lengkap dan benar. Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju dengan alasan karena kewajiban wajib pajak adalah melaporkan dan memper-tanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dengan wajib pajak dengan lengkap dan benar, dan sebanyak 77 responden atau 78,6 % menjawab setuju dengan alasan pelaporan dan pertanggungjawaban wajib pajak dalam perhitungan jumlah pajak dengan lengkap dan benar akan mempermudah dalam pemeriksaan pajak.

Pertanyaan keempat yaitu: tidak memenuhi laporan dan perhitungan jumlah pajak secara lengkap dan benar akan dikenakan denda yang berlaku. Sebanyak 16 responden atau 16,3 % menjawab sangat setuju sanksi denda akan dikenakan apabila tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, dan sebanyak 75 responden atau 76,5 % menjawab setuju dengan alasan pengenaan denda bukan saja kepada wajib pajak yang tidak memenuhi pelaporan dan perhitungan pajak secara lengkap dan benar.

Pertanyaan kelima yaitu: terjadinya keterlambatan dalam pembayaran pajak maka dapat dikategorikan sebagai wajib pajak yang tidak patuh, sebanyak 72 responden atau 73,5 % menjawab setuju karena terlambat membayar akan dikenakan denda. Sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan alasan karena wajib pajak yang patuh akan memenuhi kewajiban perpajakannya.

menjawab sangat setuju dengan alasan karena wajib pajak yang patuh akan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pertanyaan keenam merupakan pertanyaan yang bersifat negatif yaitu: wajib pajak boleh melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak dan tidak akan dikenakan sanksi yang berlaku. Sebanyak 81 responden atau 82,7 % menjawab tidak setuju dengan alasan karena penerapan sanksi telah diatur dalam KUP, dan sebanyak 12 responden atau 12,2 % menjawab sangat tidak setuju dengan alasan karena keterlambatan membayar pajak merupakan tindakan wajib pajak yang tidak patuh.

Pertanyaan ketujuh yaitu: wajib pajak mempunyai kewajiban membayar pajaknya sendiri, sebanyak 15 responden atau 15,3 % menjawab sangat setuju dengan alasan karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan *self assesment system*. Sebanyak 75 responden atau 76,5 % menjawab setuju dengan alasan pembayaran pajak merupakan salah satu pemenuhan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi.

Pertanyaan kedelapan yaitu: wajib pajak dalam menyampaikan SPT harus juga disertai dengan bukti-bukti pembukuan. Sebanyak 13 responden atau 13,3 % menjawab sangat setuju dengan alasan untuk memperlancar dalam penyampaian SPT, sebanyak 77 responden atau 78,6 % menjawab setuju dengan alasan karena dalam penyampaian SPT harus diisi dengan lengkap dan benar, sebanyak 4 responden menjawab ragu-ragu dengan alasan wajib pajak sering melalaikan tugasnya dalam

menyampaikan SPT, sebanyak 3 responden atau 3,1 % menjawab tidak setuju dengan alasan karena tidak perlu bukti-bukti dalam penyampaian SPT, dan sebanyak 1 responden atau 1,0 % menjawab sangat tidak setuju dengan alasan karena tidak termasuk dalam persyaratan penyampaian SPT.

Pertanyaan kesembilan merupakan pertanyaan yang bersifat negatif yaitu: wajib pajak mempunyai kewajiban untuk tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan untuk nantinya dijadikan bukti pemeriksaan pajak. Sebanyak 14 responden atau 14,3 % menjawab sangat tidak setuju dengan alasan karena bukti itu bisa dipakai oleh wajib pajak atau aparat pajak bila terjadi kesalahpahaman, sebanyak 75 atau 76,5 % menjawab tidak setuju dengan alasan menyelenggarakan pembukuan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi wajib pajak.

5. Uji Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap item-item pertanyaan dari masing-masing variabel yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item pertanyaan membentuk konsep yang telah disusun dapat mewakili variabel penelitian. Nilai r_{tabel} untuk sample yang mewakili populasi pada penelitian ini adalah 100 responden namun kuesioner yang dapat diolah hanya 98 responden yang menjawab pertanyaan, tingkat kepercayaan 95% dengan taraf signifikan 5% dan $n=98-2= 96$ adalah 0.198

Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,198 maka item dinyatakan tidak valid dan jika nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,198 maka item dinyatakan valid. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*statistica product and service solution*) versi 20 dengan hasil sebagai berikut:

1) Sanksi Perpajakan (X_1)

Hasil pengujian validitas untuk 12 butir pertanyaan variabel sanksi perpajakan (X_1) adalah sebagai berikut :

Tabel IV.14
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Sanksi Perpajakan (X_1)

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,400	0,198	Valid
2	0,671	0,198	Valid
3	0,751	0,198	Valid
4	0,633	0,198	Valid
5	0,402	0,198	Valid
6	0,641	0,198	Valid
7	0,677	0,198	Valid
8	0,371	0,198	Valid
9	0,699	0,198	Valid
10	0,695	0,198	Valid
11	0,444	0,198	Valid
12	0,622	0,198	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dapat dilihat pada Tabel.IV.14 butir pertanyaan dari variabel sanksi perpajakan dapat disimpulkan bahwa 12 butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji validitas yang menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau r_{hitung} lebih besar dari 0,198.

2) Pelayanan Fiskus (X_2)

Terdapat sembilan butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan fiskus dalam penelitian ini. Hasil pengujian validitas untuk 14 butir pertanyaan yang terdapat pada kuesiner untuk variabel pelayanan fiskus (X_2) adalah sebagai berikut :

Tabel IV.15
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Pelayanan Fiskus (X_2)

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,523	0,198	Valid
2	0,676	0,198	Valid
3	0,452	0,198	Valid
4	0,562	0,198	Valid
5	0,671	0,198	Valid
6	0,727	0,198	Valid
7	0,683	0,198	Valid
8	0,736	0,198	Valid
9	0,723	0,198	Valid
10	0,678	0,198	Valid
11	0,714	0,198	Valid
12	0,729	0,198	Valid
13	0,596	0,198	Valid
14	0,656	0,198	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dapat dilihat pada Tabel.IV.15 butir pertanyaan dari variabel pelayanan fiskus dapat disimpulkan bahwa 14 butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji validitas yang menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau r_{hitung} lebih besar dari 0,198.

3) Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

Terdapat sembilan butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini. Hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada variabel kesadaran Wajib Pajak (X_3) adalah sebagai berikut :

Tabel IV.16
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,597	0,198	Valid
2	0,670	0,198	Valid
3	0,692	0,198	Valid
4	0,600	0,198	Valid
5	0,341	0,198	Valid
6	0,580	0,198	Valid
7	0,548	0,198	Valid
8	0,356	0,198	Valid
9	0,732	0,198	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan pada butir pertanyaan variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada Tabel.IV.16 butir-butir pertanyaan dari variabel kesadaran wajib pajak disimpulkan bahwa 9 butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji validitas yang menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau r_{hitung} lebih besar dari 0,198.

4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian validitas untuk butir pernyataan pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel IV.17
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Butir Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Status
1	0,633	0,198	Valid
2	0,490	0,198	Valid
3	0,677	0,198	Valid
4	0,433	0,198	Valid
5	0,799	0,198	Valid
6	0,530	0,198	Valid
7	0,795	0,198	Valid
8	0,710	0,198	Valid
9	0,663	0,198	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dapat dilihat pada Tabel.IV.17 butir pertanyaan dari variabel kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan bahwa 9 (sembilan) butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji validitas yang menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau r_{hitung} lebih besar dari 0,198.

b. Uji Reliabilitas

Setelah diperoleh hasil bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid, maka selanjutnya pertanyaan yang dinyatakan valid tersebut diuji reliabilitasnya, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran

ulang pada kelompok yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Teknik statistik yang digunakan untuk pengujian tersebut dengan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS 20*. Secara umum suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil pengujian reliabilitas untuk hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel IV.16 adalah sebagai berikut:

Tabel IV.18
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,807	0,6	Reliabel
X2	0,911	0,6	Reliabel
X3	0,725	0,6	Reliabel
Y	0,820	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel sanksi perpajakan (X_1), pelayanan fiskus (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3), dan kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

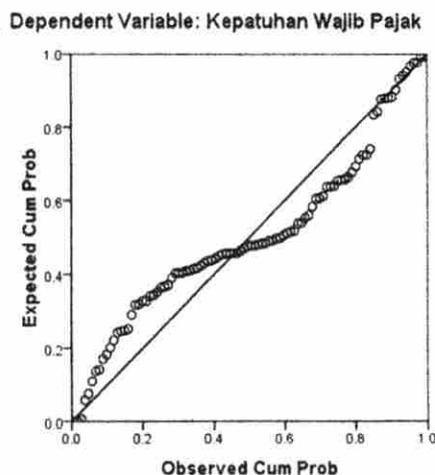
c. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas untuk penelitian ini menggunakan analisis grafik *normal P-P plot*. Uji *normal P-P plot* jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau

grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar IV.17 sebagai berikut:

Gambar IV.2
Hasil Output SPSS
Uji Normalitas (*normal P-P plot*)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan gambar IV.2 dapat disimpulkan bahwa grafik *normal P-P plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah diagonal, maka grafik menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data maka data diuji asumsi klasiknya yang bertujuan untuk mendapatkan regresi yang baik yang bebas dari multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

1) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pengujian dalam regresi yaitu nilai dari variabel dependen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel itu sendiri. Pengujian ini menggunakan model uji *Durbin Watson* (DW). Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung autokorelasi. Uji *Durbin Watson* (DW) pada penelitian ini dibantu dengan SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel IV.19
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.592 ^a	.350	.329	2.56420	1.794

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.19 nilai *Durbin Watson* (DW) pada penelitian ini yaitu sebesar 1,794. Nilai du untuk $n=98$ dan $k=3$ yaitu sebesar 1.7345 dan $3-du = 3-1.7345 = 1,265$. Kesimpulannya adalah $3-du \leq DW$ atau $1,265 \leq DW$ yang berarti tidak dapat menyimpulkan apa-apa.

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai Tolerance lebih besar 0,10 dan jika nilai VIF lebih kecil 10,0. Uji multikolinieritas penelitian ini dibantu dengan SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel IV.20
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.999	4.836		1.447	.151		
Sanksi perpajakan	.386	.130	.429	2.967	.004	.330	3.301
Pelayanan Fiskus	.044	.053	.070	.835	.406	.995	1.005
Kesadaran wajib Pajak	.227	.187	.176	1.219	.226	.330	3.029

a. Dependent Variable: KWP
berkonsepVFM

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

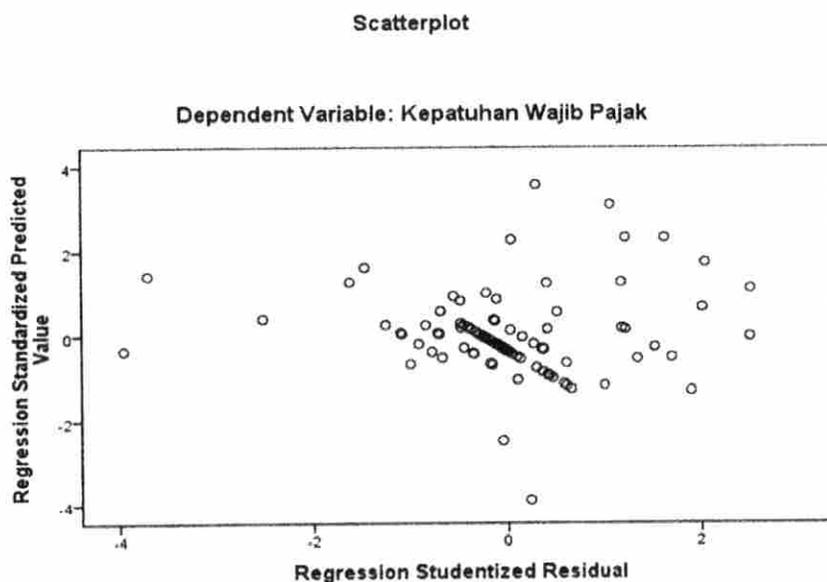
Berdasarkan tabel IV.20 nilai Tolerance tiap variabel lebih besar 0,10 dan nilai VIF lebih kecil 10,0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam melakukan pengujian heteroskedastisitas untuk penelitian ini menggunakan uji *scatter plot*. Dasar pengambilan untuk pengujian heteroskedastisitas dengan melihat *scatter plot* yaitu:

- (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas.
- (b) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar IV.3
Hasil Output SPSS
Uji Heteroskedastisitas (*scatter plot*)



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan gambar IV.3 antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya diperoleh hasil tidak adanya pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel IV.21 sebagai berikut:

Tabel IV.21
Hasil Output SPSS
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	St. Error	Beta			Toleranc	VIF
1 (Constant)	6.999	4.838		1.447	.151		
Sanksi Perpajakan	.386	.130	.429	2.967	.004	.330	3.031
Pelayanan Fiskus	.044	.053	.070	.835	.406	.995	1.005
Kesadaran Wajib Pajak	.227	.187	.176	1.219	.226	.330	3.029

a. Dependent Variable:
Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.21 hasil uji regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 6,999 + 0,386 X_1 + 0,044 X_2 + 0,227 X_3$$

Persamaan regresi linier berganda ini mengandung arti bahwa:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 6,999 ini menunjukkan sanksi pajak (X_1) dan pelayanan fiskus (X_2), kesadaran wajib pajak (X_3), nilainya adalah nol (0), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai sebesar 6,999
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,386 menyatakan bahwa setiap peningkatan sanksi perpajakan sebesar 1 satuan, maka hal ini akan menambah peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,386 atau 38,6%.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,044 menyatakan bahwa setiap peningkatan pelayanan fiskus sebesar 1 satuan, maka hal ini akan menambah peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,044 atau 4,4%.
4. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,227 menyatakan bahwa setiap peningkatan pelayanan fiskus sebesar 1 satuan, maka hal ini akan menambah peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,227 atau 22,7%.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk menjawab permasalahan berapa besar sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Ilir Barat Palembang, maka dilakukan uji koefisien determinasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Hasil perhitungan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output *model summary* berikut ini:

Tabel IV.22
Hasil Output SPSS
Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.329	2.56420

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.22 *output* diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,350 atau 35 %. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 35%, sedangkan 65% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi. Faktor-faktor lain tersebut diantaranya yaitu: tingkat pemahaman, tingkat penghasilan, lingkungan wajib pajak, persepsi atas tindakan korupsi yang terjadi dan faktor lainnya.

3. Analisis Uji Hipotesis

1) Analisis Uji Hipotesisi Secara Parsial (Uji t)

Cara yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak oraang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel IV.12 sebagai berikut:

Tabel IV.23
Hasil Output SPSS
Uji Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	6.999	4.838				1.447
Sanksi Perpajakan	.386	.130	.429	2.967	.004	.330	3.031
Pelayanan Fiskus	.044	.053	.070	.835	.406	.995	1.005
Kesadaran Wajib Pajak	.227	.187	.176	1.219	.226	.330	3.029

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.23 hasil uji hipotesis secara parsial diketahui nilai r_{hitung} untuk sanksi perpajakan (X_1) sebesar 2,967, pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,835 dan kesadaran wajib pajak (X_3)

sebesar 1,219. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} untuk sanksi perpajakan (X_1) sebesar 0,004, pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,406 dan kesadaran wajib pajak (X_3) sebesar 0,226.

a) Pengujian Variabel Sanksi Perpajakan (X_1)

(1) Menentukan hipotesis

$H_{o1.1}$: Tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$H_{a1.1}$: Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% Taraf nyata dari nilai t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, jadi taraf nyata dari nilai t_{tabel} adalah (db) = $98-3-1 = 94$ sehingga nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1.98552.

(3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak karena nilai t_{hitung} 2,967 > 1,98552 nilai t_{tabel} .

Berdasarkan kriteria pengujian H_0 ditolak karena nilai t_{sig} 0,004 < nilai 0,05

(4) Kesimpulan

Nilai t_{hitung} 2,967 > 1,98552 nilai t_{tabel} maka hipotesis H_0 ditolak jadi secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} 0,004 < nilai 0,05, jadi sanksi

perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

b) Pengujian Variabel Pelayanan Fiskus (X_2)

(1) Menentukan hipotesis

$H_{0.1.2}$: Tidak terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

$H_{a.1.2}$: Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%. Taraf nyata dari nilai t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, jadi taraf nyata dari nilai t_{tabel} adalah (db) = $98-3-1= 94$ sehingga nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98552.

(3) Kriteria pengujian

H_0 diterima karena nilai t_{hitung} 0,835 < 1,98525 nilai t_{tabel} .

Berdasarkan kriteria pengujian H_0 ditolak karena nilai t_{sig} 0,406 > nilai 0,05

(4) Kesimpulan

Nilai t_{hitung} 0.835 < 1,98525 nilai t_{tabel} , maka hipotesis H_0 diterima jadi secara parsial pelayanan fiskus tidak berpengaruh kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} 0,406 > nilai 0,05, jadi pelayanan fiskus tidak

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak .

c) Pengujian Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

(1) Menentukan hipotesis

$H_{o1.3}$: Tidak terdapat pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang prrbadi.

$H_{a1.3}$: Terdapat pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang prrbadi.

(2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% Taraf nyata dari nilai t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, jadi taraf nyata dari nilai t_{tabel} adalah (db) = $98-3= 95$ sehingga nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98525.

(3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak karena nilai t_{tabel} 1,219 < nilai t_{tabel} 1,98525.

Berdasarkan kriteria pengujian H_0 ditolak karena nilai t_{sig} 0,220 > nilai 0,05

(4) Kesimpulan

Nilai t_{hitung} 1,219 > nilai t_{tabel} 1,98525, hipotesis H_0 diterima jadi secara parsial kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} 0,226 > nilai 0,05, jadi kesadaran

wajib pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Analisis Uji Hipotesisi Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis secara bersama (Uji F). Untuk menjawab permasalahan bagaimanakah bagaimanakah pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesediaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Ilir Barat, maka hasilnya diuji dengan menggunakan uji F yang dilakukan dengan menggunakan *Analysis of Variance* (ANOVA). Hasil perhitungan untuk pengujian yang diolah menggunakan *SPSS for Windows versi 20*, dapat dilihat pada tabel IV.24 sebagai berikut :

Tabel IV.24
Hasil Output SPSS
Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	333.130	3	111.043	16.888	.000 ^a
Residual	618.064	94	6.575		
Total	951.194	97			

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel IV.24 hasil uji hipotesis secara simultan diketahui nilai F_{hitung} untuk variabel independen sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak sebesar 16,888. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} untuk variabel independen sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak sebesar 0,000.

Pengujian koefisien regresi variabel independen sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak dilakukan melalui tahap-tahap berikut:

(1) Menentukan hipotesis

H_{o2} : Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_{a2} : Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%. Taraf nyata dari nilai F_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, jadi taraf nyata dari F_{tabel} adalah (db) = $98-3-1 = 94$ sehingga F_{tabel} diperoleh sebesar 2,70

(3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak karena nilai F_{hitung} 16,888 > nilai F_{tabel} 2,70.

Berdasarkan kriteria pengujian H_0 ditolak karena nilai F_{sig} 0,000 < nilai 0,05.

(4) Kesimpulan

Nilai F_{hitung} 16,888 > nilai F_{tabel} 2,70 maka hipotesis H_0 ditolak jadi secara simultan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Ilir Barat Palembang. Berdasarkan kriteria pengujian nilai F_{sig} karena nilai F_{sig} 0,000 < nilai 0,05, jadi Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

a. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial sanksi perpajakan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 2,967 > 1,98552 nilai t_{tabel} maka hipotesis H_0 ditolak jadi secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan

kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} $0,004 < \text{nilai } 0,05$, jadi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai semakin baik. Hasil ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Harjanti (2012), Thia dan Kardinal (2012) yang menemukan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Peneanaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Mardiasmo (2011: 39) mengungkapkan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak

merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

b. Pengaruh Pelayanan Fiskus (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} $0.835 < 1,98552$ nilai t_{tabel} maka hipotesis H_0 diterima jadi secara parsial pelayanan fiskus tidak berpengaruh kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} $0,406 >$ nilai $0,05$, jadi pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jessica (2013) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harjanti (2012), hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang undangan perpajakan. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu

melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Pada penelitian ini pelayanan fiskus meliputi lima dimensi pelayanan yang dirancang dan diimplementasikan untuk memberikan jaminan bahwa sasaran pelayanan kepada wajib pajak telah dipenuhi. Elemen pelayanan tersebut adalah (1) *Reability* (kehandalan); (2) *Responsiveness* (daya tangkap), (3) *Assurance* (kepastian/jaminan), (4) *Emphaty* (empati), (5) *Tangiabls* (berwujud/bukti langsung). Pelayanan fiskus dikatakan efektif apabila kelima elemen tersebut berjalan dengan baik. Jika pelayanan telah efektif maka pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.

c. Pengaruh Kesadaran Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 1,219 > nilai t_{tabel} 1,98552, maka H_0 diterima jadi secara parsial kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kriteria pengujian t nilai t_{sig} karena nilai t_{sig} 0,226 > 0,05, jadi

kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini memiliki kesamaan pada penelitian Thia dan Kardinal (2012) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada variabel kesadaran perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harjanti (2012) yang hasilnya menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian pada bab 4, maka pada bab ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang. Namun hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa variabel pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak ilir barat palembang.
2. Hasil pengujian hipotesis secara simultant membuktikan bahwa variabel sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak ilir barat palembang secara parsial. Hal ini dapat dilihat nilai F_{hitung} 16,888 > nilai F_{tabel} 2,70 maka hipotesis H_0 ditolak jadi secara simultan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Ilir Barat Palembang. Berdasarkan kriteria pengujian nilai F_{sig} karena nilai F_{sig} 0,000 < nilai 0,05, jadi Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultant terhadap kepatuhan wajib pajak oang pribadi.

3. Hasil pengujian nilai angka *Adjusted R Square* sebesar 0,350 atau 35 %. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 35%, sedangkan 65% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk KPP Pratama Ilir Barat Palembang:

Pemberlakuan undang-undang mengenai sanksi pajak sudah efektif dalam mengatur sistem perpajakan. Sehingga diharapkan bagi KPP Pratama Ilir Barat Palembang agar lebih memberikan pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi pajak yang berlaku untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya, Bagi peneliti selanjutnya diharapkan:
 - a. Menambah indikator variabel independen, karena dari hasil *R square* yang diperoleh sebesar 0,350 atau 35%. sedangkan sisanya 65% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga pada penelitian selanjutnya perlu dikembangkan atau ditambahkan lagi menggunakan variabel lainnya.

- b. Objek penelitian pada wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat melakukan ruang lingkup yang lebih luas dan objek yang tidak terbatas pada wajib pajak orang pribadi. Sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih tepat sasaran.

Daftar Pustaka

- Achmad Tjahjono dan Triyono. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Doni Sapriadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).
- Evi Susilawati dan Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Singaraja. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 4, No. 2 hal 345-357 (<http://Journal.sl.undaya.ac.id>, diakses 30 april 2015).
- Franklin Bernada. 2008. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Kondisi Sistem Administrasi Perpajakan, Kompensasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Di Kota Padang. *Jurnal Universitas Negeri Padang* Vol. 2, No.3.
- Harjanti Puspa Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.1, No.1, hal 1-8 (<http://Journal.sl.undip.ac.id>, diakses 30 april 2015).
- Husein Umar. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jessica Novia Sutanto. 2013. Pengaruh Persepsi Pelayanan Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan (Kajian Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha di Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.2, No. 1 (<http://Journal.sl.un.surabaya.ac.id>, diakses 30 april 2015).
- Jatmiko Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Menika Resfianis. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
- Sri Rustiyaningsih,. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Warta Widya*, 2: 44-54.
- Siti Resmi. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sony Devano dan Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thia Dwi Utami dan Kardinal. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*. Skripsi tidak diterbitkan. Palembang: Program Studi Akuntansi, Universitas Multi Data Palembang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan*. 2007. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014
Nomor : 044/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2014
Nomor : 044/SK/BAN-PT/Ak-XIII/S1/II/2011
Nomor : 005/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010

(B)
(B)
(B)
(B)

fe.umpalembang.ac.id

Email : febumpig@umpalembang.ac.id

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Senin, 10 Agustus 2015
Waktu : 13.00 s/d 17.00 WIB
Nama : Karyanti
NIM : 22 2011 411
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi di Wilayah KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Betri, S.E, M.Si, Ak., CA	Pembimbing	19/8/2015	
2	Drs. Sunardi, S.E, M.Si	Ketua Penguji	14/8/2015	
3	Betri, S.E, M.Si, Ak., CA	Penguji I	19/8/2015	
4	Khusosi	Penguji II	14/8/2015	

Palembang, Agustus 2015

Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Rosalina Ghozali, SE.Ak.M.Si

NIDN/NBM : 0228115802/1021960



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

JALAN TASIK, KAMBANG IWAK, PALEMBANG 30135, KOTAK POS 1386
TELEPON (0711) 357077, 355193; FAKSIMILE (0711) 354953; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200
EMAIL : pengaduan@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
PELAKSANAAN RISET/PENELITIAN
Nomor : KET- 60 /WPJ.03/KP.0101/2015

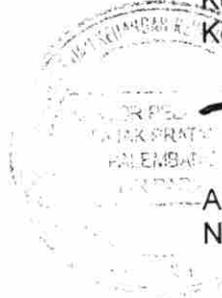
Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Subbagian Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat, menerangkan bahwa mahasiswa/i atas nama :

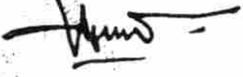
Nama : Karyanti
NIM : 222011411
Jurusan : Akuntansi
Lembaga Pendidikan : Universitas Muhammadiyah Palembang

telah selesai melaksanakan riset/pengambilan data di KPP Paratama Palembang Ilir Barat pada tanggal 24 Juli 2015.

Demikian surat keterangan dari kami.

Palembang, 24 Juli 2015
a.n. Kepala Kantor,
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal




Ali Hanafiah
NIP 195911071982121001

Tembusan:
Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung

Jadwal Kegiatan Penelitian

Keterangan	Apr				Mei				Jun				Juli				Agust				Sept		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Survei pendahuluan	■																						
Laporan Survei Pendahuluan		■	■																				
Proposal			■	■	■	■	■																
Seminar Proposal								■															
Revisi Seminar										■													
Pengambilan Data											■												
Pengolahan Data Analisis												■											
Hasil Penelitian													■	■	■								
Penggandaan Penelitian																■							
Ujian Komprehensif																			■				
Perbaikan Skripsi																				■	■	■	

Sumber: Peneliti, 2015



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Karyanti	PEMBIMBING
NIM : 22 2011 411	KETUA : Betri, S.E., Ak., M.Si.,CA
PROGRAM STUDI : Akuntansi	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah Kpp Ilir Barat Palembang)	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	5/6	UP	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
2			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
3	17/6	Bab 1 s/d 3	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
4			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
5	20/6	Bab 1 s/d 3	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
6					<i>[Signature]</i>
7	30/6	Bab 4	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
8			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
9	5/7	Bab 4	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
10			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
11	10/7	Bab 4	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
12			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
13	15/7	Bab 4 + 5	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
14			<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
15	10/7	Bab 4 + 5	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
16	25/6	skripsi	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i> Acc (ok)

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang
 Pada tanggal : / /
 a.n. Dekan
 Program Studi :

 Rosalina Ghazali, S.E., Ak., M.Si

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Unggul dan Islami

Sertifikat

297/J-10/FEB-UMP/SHAW/II/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : KARYANTI
NIM : 222011411
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (25) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 08 Juli 2015
an. Dekan

Wakil Dekan IV



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
LABORATORIUM BAHASA

Jl. Jendral Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Telp. (0711) 512637



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Karyanti
Place/Date of Birth : Lubuk Linggau, July 21th, 1993
Test Times Taken : +1
Test Date : February 17th, 2015

Scaled Score

Listening Comprehension : 44
Structure Grammar : 40
Reading Comprehension : 46
OVERALL SCORE : 433

Palembang, March 5th, 2015
Head of Language Laboratory


Rini-Susanti, S.Pd.,M.A.

NBM?NIDN. 1164932/0210098402

22-03-2015

BIODATA PENULIS

1. DATA PRIBADI

Nama : Karyanti
Nim : 22 2011 411
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuklinggau/ 21juli 1993
Alamat : Jl. Yos Sudarso Km.09 N0 345 Rt 05 Kel.
Tanah Periuk Kec. Lubuklinggau Selatan II
No Hp : 081929433102

2. DATA ORANG TUA

Ayah : Sutarmin
Ibu : Mukina
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Yos Sudarso Km.09 N0 345 Rt 05 Kel.
Tanah Periuk Kec. Lubuklinggau Selatan II

3. RIWAYAT PENDIDIKAN PRIBADI

- a. SD Negeri 58 Lubuklinggau
- b. SMP Negeri 9 Lubuklinggau
- c. SMK Negeri 1 Lubuklinggau
- d. Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, Juli 2015

Karyanti