

PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

THE INFLUENCES OF TAX AWARENESS, TAX SOCIALIZATION, FISCUS SERVICING AND TAX SANCTIONS ON OBEDIENCE OF PERSONAL TAXES OBLIGATORY

Stefani Siahaan¹⁾, Halimatusyadiah²⁾

Universitas Bengkulu, Jl. WR. Supratman, Kandang Limun, Muara Bangkahulu, Bengkulu^{1, 2)}
stefanisiahaan@gmail.com¹⁾ halimahtusyadiah@gmail.com²⁾

ABSTARACT

This research is intended to increase tax awareness, tax socialization, fiscal service, and tax penalties. The data used in this study were primary data. Primary data from questionnaires distributed to Individual Taxpayer in Bengkulu City. The number of questionnaires distributed was 109 questionnaires, but only 104 questionnaires could be processed. Data were analyzed by using multiple linear regression analysis using SPSS program. The results of the research indicate the existence of taxation awareness and tax penalties on positive individual Taxpayer, while the socialization of taxation and fiscal service does not apply to individual taxpayer compliance. This research can contribute for KPP Pratama Kota Bengkulu to improve taxpayer compliance by raising tax awareness and tax penalties. The limitations of this study, researchers only use individual taxpayer respondents who have business activities in the city of Bengkulu. For further research may add an individual Taxpayer who has a free employment or corporate taxpayer

Key Words: *tax awareness, tax socialization, fiscal service, tax penalties, and personal taxpayer compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bengkulu. Jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 109 kuesioner, tetapi hanya 104 kuesioner yang dapat diolah. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi KPP Pratama Kota Bengkulu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan cara meningkatkan kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan. Adapun keterbatasan penelitian ini, peneliti hanya menggunakan responden Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha di Kota Bengkulu. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas atau Wajib Pajak Badan.

Kata Kunci: *Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan nasional akan berjalan lancar, jika suatu negara mempunyai sumber dana yang memadai. Dana tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber salah

satunya adalah pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah self assessment, dalam sistem ini Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari pentingnya membayar pajak. Wajib Pajak diberikan kepercayaan menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang. Salah satu Wajib Pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah Wajib Pajak orang pribadi (Mutia, 2014).

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (Tiraada, 2013).

Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak (Dharma & Suardana, 2014). Selain itu, kesadaran Wajib Pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai. Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam menjalankan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang akan diperoleh jika lalai, menjadi pemicu kesadaran Wajib Pajak itu sendiri. Dengan begitu, diharapkan kesadaran Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya untuk Wajib Pajak agar mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik dari segi peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang seharusnya. Diiringi dengan pembaharuan sistem pelaporan SPT dan pembayaran pajak secara online sejak tahun 2014 yaitu *e-filing* dan *e-billing*, Dirjen Pajak senantiasa berupaya keras memberikan informasi tersebut melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti oleh Wajib Pajak (Andinata, 2015). Untuk mencapai tujuan sosialisasi tersebut, kegiatan itu harus dilakukan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang baik dan efisien, maka akan meningkatkan pengetahuan bagi Wajib Pajak itu sendiri. Semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diterima, maka secara perlahan dapat menambah tingkat kesadaran Wajib Pajak untuk lebih patuh akan hak dan kewajiban perpajakannya (Rohmawati *et.al.*, 2013).

Selain kesadaran dan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus yang baik juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Seorang fiskus memiliki tanggung jawab untuk memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak akan pentingnya membayar pajak dan melaporkan SPT (Kanwil DJP Bengkulu & Lampung, 2014). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya (Supadmi, 2009). Pelayanan fiskus yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan Wajib Pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak selain dapat ditingkatkan dengan sosialisasi perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan fiskus, juga dapat ditingkatkan dengan adanya pengenaan sanksi perpajakan. Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah

Indonesia memilih menerapkan sistem *self assessment* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Saragih, 2013).

Atas dasar ketidakkonsistenan dari hasil temuan beberapa peneliti sebelumnya, maka peneliti ingin menguji kembali penelitian yang dilakukan Tiraada (2013) dimana variabel yang ditelitinya adalah kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Peneliti menambahkan satu variabel yang digunakan Winerungan (2013) dan Dharma & Suardana (2014) yaitu sosialisasi perpajakan. Dharma & Suardana (2014) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan sosialisasi perpajakan berkaitan erat dengan kesadaran Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Perbedaan lainnya dalam penelitian ini adalah terletak pada sampel penelitian. Sampel penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Bengkulu. Sedangkan sampel penelitian Tiraada (2013) adalah WPOP Kabupaten Minahasa Selatan yang terdaftar di KPP Kotamobagu.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: (1) apakah kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (3) apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (4) apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

TPB (*Theory of Planned Behavior*)

Menurut Ajzen (1991) dalam Andayani (2016) TPB adalah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia pada konteks yang spesifik. TPB merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Fokus utama dalam TPB sendiri adalah *intention* atau niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. Menurut Ajzen (2002) dalam Andayani (2016), *Theory of Planned Behavior* merupakan dimana seseorang dapat bertindak berdasarkan niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014). Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. *Behavioral beliefs* berkaitan dengan kesadaran perpajakan. Wajib Pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

Sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung dan mendorong agar Wajib Pajak orang pribadi mematuhi peraturan maupun kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan berkaitan dengan *control beliefs*. Penerapan sanksi perpajakan mendukung perilaku Wajib Pajak orang pribadi untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sanksi itu berpengaruh.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan prediksi perilaku yang baik karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku (Ajzen, 1991 dalam Andayani, 2016). *Behavioral beliefs* adalah salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana

individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasi perilaku yang baik dan kurang baik. Ketika Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa fungsi pajak sangat penting untuk pembangunan dan pembiayaan Negara, maka akan muncul pemikiran mengenai pentingnya Wajib Pajak sadar akan kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014).

Tiraada (2013) menemukan bahwa kesadaran perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Masinambow (2013), Dharma & Suardana (2014), dan Mutia (2014) yang menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama yang digunakan adalah:

H₁: Kesadaran Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Normative beliefs sebagaimana dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga menjadi salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (pihak luar). Seperti halnya sosialisasi perpajakan yang merupakan peranan penting dari pemerintah khususnya Dirjen Pajak untuk menjadi sarana informasi, pengetahuan, dan pemahaman pajak kepada Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan menjadi keyakinan Wajib Pajak (individu) untuk memotivasi agar menjadi perilaku taat pajak (Marjan, 2014). Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dharma & Suardana (2014) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua yang digunakan adalah:

H₂: Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Normative beliefs juga menjadi faktor penentu niat dari hasil pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada Wajib Pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak karena Wajib Pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014). Tiraada (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Masinambow (2013), Dharma dan Suwardana (2014) dan Mutia (2014) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah:

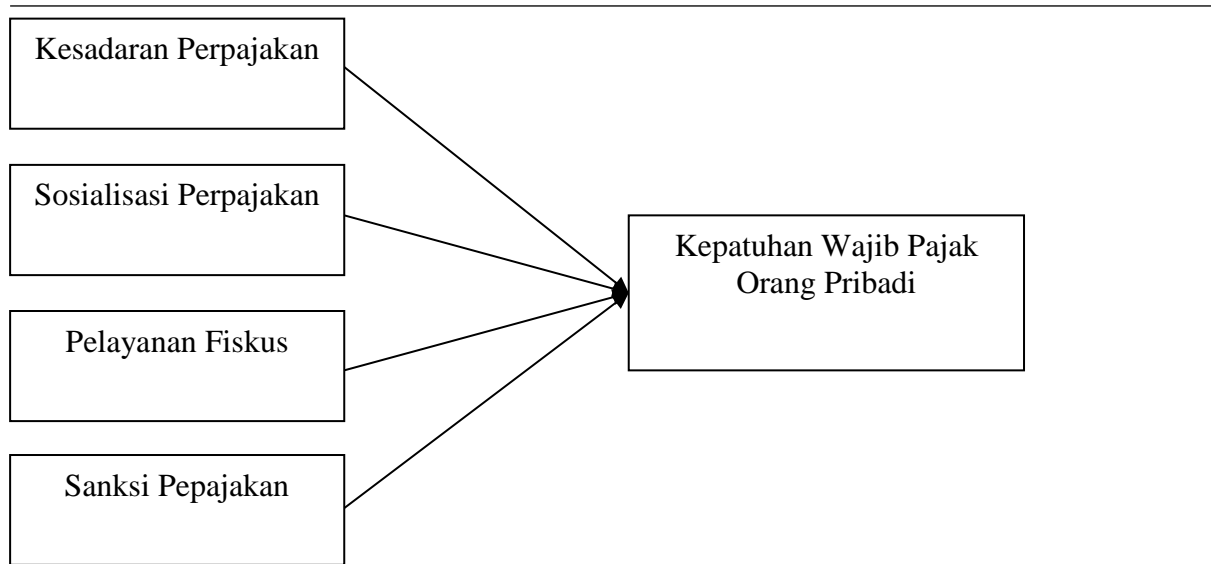
H₃: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Control beliefs dalam TPB juga merupakan salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut berpengaruh. Sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung perilaku Wajib Pajak untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi Wajib Pajak mengenai seberapa kuat sanksi berpengaruh (Marjan, 2014). Tiraada (2013) menemukan bahwa sanksi perpajakan juga

merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami & Kardinal (2013) dan Mutia (2014) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah:
H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Gambar 1. Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *non probability* dengan pemilihan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Indriantoro dan Soepomo, 2002). Berdasarkan data awal yang diperoleh dari KPP Pratama kota Bengkulu, jumlah Wajib Pajak orang pribadi usahawan adalah 9.549 Wajib Pajak. Setelah jumlah populasi telah diketahui maka selanjutnya mencari jumlah sampel minimum yang dibutuhkan yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir yaitu 10% (populasi yang besar)

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

$$n = \frac{9.549}{1 + 9.549(0,1)^2}$$

$$n = 98,96$$

Dibulatkan menjadi 100, artinya jumlah sampel minimal 100 orang.

Pengukuran dan Definisi Operasional Variabel

Wajib Pajak orang pribadi adalah kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Variabel kesadaran perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada definisi menurut Boediono (1996) dalam Mutia (2014) yang menyebutkan kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Kesadaran perpajakan dilakukan ketika Wajib Pajak itu sendiri paham akan pentingnya melakukan kewajibannya.

Variabel sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada definisi yang dikembangkan oleh Saragih (2013) yang menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, pembinaan, dan pemahaman kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak orang pribadi.

Variabel pelayanan fiskus dalam penelitian ini mengacu pada definisi menurut Masinambow (2013) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara atau proses petugas pajak dalam melayani atau membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada definisi yang dikembangkan oleh Mardiasmo (2003) dalam Mutia (2014) yang menyebutkan bahwa sanksi perpajakan adalah ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi, sehingga sanksi perpajakan sebagai alat pencegah Wajib Pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan.

Metode Analisis Data

Statistik deskriptif

Statistik deskriptif berhubungan dengan metode pengelompokkan, peringkasan, dan penyajian data dalam cara yang lebih informatif.

Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini adalah menggunakan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Oentoro, 2016). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas merupakan pengujian asumsi residual yang berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik adalah dimana model yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Jika nilai Sig > 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka tidak akan terjadi multikolinieritas antara variabel independen (Ghozali, 2013). Uji heteroskedastisitas

bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan menggunakan uji *Glesjer*. Jika probabilitas signifikan masing-masing variabel independen $> 0,05$, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program computer yaitu SPSS 17. Untuk dapat mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah sesuai dan layak digunakan, maka dilakukan dengan melihat nilai signifikan F dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05, dengan kriteria pengambilan keputusan apabila probabilitas $< 0,05$ artinya model yang digunakan fit (layak diuji) (Ghozali, 2013).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen (ghozali, 2013). Semakin tinggi nilai *Adjusted-R²* maka semakin tinggi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Nilai t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen juga dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya (signifikansi), dimana apabila nilai signifikan $t < 0,05$, maka itu artinya variabel independen berpengaruh terhadap dependen, Apabila koefisien regresi positif berarti pengaruh positif dan apabila koefisien regresi negatif berarti pengaruh negatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Hasil pengukuran statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Teoritis		Rata-rata Teoritis	Kisaran Aktual		Rata-rata Aktual	Standar Deviasi
		Min	Maks		Min	Maks		
Kepatuhan Wajib Pajak	104	8	40	24	16	40	29,89	5,38
Kesadaran Perpajakan	104	8	40	24	16	40	30,88	4,99
Sosialisasi Perpajakan	104	8	40	24	8	40	22,61	7,77
Pelayanan Fiskus	104	9	45	27	11	45	32,98	6,61
Sanksi Perpajakan	104	8	40	24	8	38	23,05	6,26

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel diatas, variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata kisaran aktualnya sebesar 29,89 dimana secara rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha di kota Bengkulu cukup patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Variabel kesadaran perpajakan mempunyai nilai rata-rata kisaran aktualnya sebesar 30,88 dimana secara rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Bengkulu

telah cukup sadar akan penting dalam menjalankan kewajiban perpajakannya baik untuk Negara maupun diri sendiri. Variabel sosialisasi perpajakan mempunyai nilai rata-rata pada kisaran aktualnya sebesar 22,61 dimana secara rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Bengkulu masih jarang menerima dan mengikuti sosialisasi perpajakan. Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai rata-rata kisaran aktualnya sebesar 32,98 dimana secara rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Bengkulu menerima pelayanan fiskus atau petugas pajak dengan baik. Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai rata-rata pada kisaran aktualnya sebesar 23,05 dimana secara rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Bengkulu tidak setuju dengan sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh Dirjen Pajak.

Uji Kualitas Data

Hasil pengujian validitas dengan menggunakan uji CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Hasil pengujian validitas data dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 2
 Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	KMO	Sig.	Anti-Image Correlation	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak KWP1 - KWP8	0,871	0,000	0,817 – 0,930	Valid
2.	Kesadaran Perpajakan KP1 - KP8	0,811	0,000	0,729 - 0,888	Valid
3.	Sosialisasi Perpajakan SP1 - SP8	0,902	0,000	0,866 - 0,960	Valid
4.	Pelayanan Fiskus PF1 - PF9	0,894	0,000	0,848 - 0,954	Valid
5.	Sanksi Perpajakan SKP1 - SKP8	0,854	0,000	0,812 - 0,922	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2017.

Tabel 3
 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak	0,889	Reliabel
2	Kesadaran Perpajakan	0,866	Reliabel
3	Sosialisasi Perpajakan	0,912	Reliabel
4	Pelayanan Fiskus	0,926	Reliabel
5	Sanksi Perpajakan	0,909	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2017

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 4
 Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Hasil	Persyaratan	Keterangan
Normalitas	1,257; 1,099; 1,199; 1,224; 1,247	Sig > 0,05	Distribusi Normal
Multikolinearitas	Toleransi > 0,1 dan VIF < 10	Toleransi > 0,1 dan VIF < 10	Bebas Multikolinearitas
Heteroskedastisitas	0,054; 0,512; 0,280; 0,429	Sig > 0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah, 2017

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 5
Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien b1	t-statistik	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,112	0,433	0,666	
LN_Kesadaran Perpajakan	0,836	10,179	0,000	Diterima
LN_Sosialisasi Perpajakan	0,003	0,083	0,934	Ditolak
LN_Pelayanan Fiskus	0,029	0,495	0,622	Ditolak
LN_Sanksi Perpajakan	0,097	2,097	0,039	Diterima
R Square	0,648			
Adjusted R ²	0,634			
F	45,645			
Variabel	Koefisien b1	t-statistik	Sig.	
Sig.	0,000			

Sumber : Data primer diolah, 2017

Hipotesis pertama, menunjukkan variabel kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi memberikan hasil perhitungan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisiennya 0,836. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁) dalam penelitian ini **diterima**.

Hipotesis kedua, menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi memberikan hasil perhitungan signifikan sebesar $0,934 > 0,05$ dengan nilai koefisiennya 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Dengan demikian, hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini **ditolak**.

Hipotesis ketiga, menunjukkan variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi memberikan hasil perhitungan signifikan sebesar $0,622 < 0,05$ dengan nilai koefisiennya 0,029. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H₃) dalam penelitian ini **ditolak**.

Hipotesis keempat, menunjukkan variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi memberikan hasil perhitungan signifikan sebesar $0,039 > 0,05$ dengan nilai koefisiennya 0,097. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Dengan demikian, hipotesis keempat (H₄) dalam penelitian ini **diterima**.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kesadaran perpajakan berpengaruh positif

terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Saran

1. Pada data responden dalam kuesioner lebih diperjelas dan dilengkapi seperti pengisian keterangan lainnya dan lebih baik ditambah permohonan harap diisi disebelah kolom/baris pengisian data agar responden mengisi secara lengkap data yang diperlukan.
2. Penelitian selanjutnya agar dapat memperdalam pernyataan dalam kuesioner disetiap variabel. Kuesioner sanksi perpajakan diperbaiki dan lebih membahas hal-hal yang dirasakan dan dialami oleh Wajib Pajak seperti apakah Wajib Pajak telah menerima sanksi yang sesuai aturan ketika terlambat melaporkan SPT atau adanya kelonggaran akan pemberian sanksi saat lalai menghitung pajak yang terutang dan sebagainya, tidak hanya mengukur jenis dan besaran sanksi saja. Kuesioner pelayanan fiskus juga membahas tentang pelayanan diluar kantor pelayanan pajak, agar dapat konsisten pula dengan item pernyataan kuesioner sosialisasi perpajakan yang membahas tentang informasi yang diterima secara tidak langsung yakni melalui media sosial, *website* ataupun *billboard*.
3. Melakukan penelitian dengan mendesain/membagi pemilihan responden yang merata disetiap wilayah, tidak terbatas pada beberapa wilayah saja dan persentase jumlahnya yang tidak seimbang.
4. Memperluas responden pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai pekerjaan bebas atau Wajib Pajak Badan dan tidak hanya yang berada di Kota Bengkulu.
5. Menambahkan variabel independen lain selain dari kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, serta sanksi perpajakan yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, seperti variabel kepuasan Wajib Pajak

Keterbatasan Penelitian

1. Pada data responden kuesioner, keterangan pada jenis usaha lainnya tidak disebutkan responden dikarenakan tidak tertulis keterangan mohon diisi dan saat melakukan penelitian juga ditanyakan. Hal itu menyebabkan pada keterangan data responden menjadi kurang lengkap.
2. Dalam kuesioner sanksi perpajakan kurang menggambarkan secara keseluruhan yang dirasakan/dialami responden, hanya berpaku pada jenis dan besaran sanksi saja. Serta kuesioner pelayanan fiskus hanya membahas tentang pelayanan yang diberikan di kantor pelayanan pajak saja, kurang menggambarkan secara keseluruhan yakni pelayanan pajak yang diberikan diluar kantor pelayanan pajak.
3. Responden penelitian ini terbatas hanya menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki kegiatan usaha di Kota Bengkulu, sehingga kurang mewakili dari keseluruhan Wajib Pajak yang ada di Kota Bengkulu.
4. Ketika melakukan penelitian di kota Bengkulu, tidak di desain/dibagi secara merata wilayah responden yang ditemui merata di kota Bengkulu, hanya terpaut pada beberapa wilayah saja.
5. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas yaitu kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus serta sanksi perpajakan yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Seprizah. 2016. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Accounting Knowledge Sharing Intention Melalui Internet Pada Mahasiswa Akuntansi*". Skripsi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Andinata, Monica Claudia. 2015. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 4(2).
- Andriani, Yulita., & Herianti, Eva. 2015. "*Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*". Syariah Paper Accounting. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Dharma, Gede Pani Esa., & Suardana, Ketut Alit. 2014. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*". Jurnal ISSN, 6(1), 340-353.
- Ghozali, Imam. 2013. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (7 ed.)*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, Wirawan B., & Burton, Richard. 2010. "*Hukum Pajak*". Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, N., & Soepomo, B. 2002. "*Metodologi Penelitian Bisnis (1 ed.)*". Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Indriyani, Mila., Nurlaela, Siti., & Wahyuningsih, Endang Masitoh. 2016. "*Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi, dan Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai Perilaku Tax Evasion*". Seminar Nasional IENACO. Surakarta: Universitas Batik.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (<http://kbbi.id/adil>), diakses 24 November 2016
- Kanwil DJP Bengkulu & Lampung. 2014. *Bela Pajak Edisi: V Semester 1*.
- Kementerian Keuangan RI. 2013. *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Malau, Theo Filius. 2016. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*". Skripsi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Marjan, Restu Mutmainnah. 2014. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak*". Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Marsyahrul, Tony. 2006. "*Pengantar Perpajakan*". Jakarta: Grasindo.
- Masinambow, Andree. 2013. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*". Jurnal EMBA, 1(4). 1857-1867.
- Mentari, Dara Ayu. 2016. "*Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak*". Skripsi. Lampung: Universitas Lampung.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. "*Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*". Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Nugroho, Rahman Adi. 2012. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Nurlaela, Siti. 2014. "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas". *Jurnal Paradigma*, 11(2). 89-101.
- Oentoro, R. D. S. 2016. "Pengaruh Money Ethics terhadap Kecurangan Pajak dengan Moralitas sebagai Variabel Moderasi". Skripsi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Rahman, Abdul. 2010. "Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan". Bandung: Nuan.
- Resmi, Siti. 2014. "Perpajakan: Teori dan Kasus". Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmawati, Lusia., Prasetyono., & Rimawati, Yuni. 2013. "Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak". *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*. Universitas Trunojoyo Madura.
- Rosdiana, Haula., & Irianto, Edi Slamet. 2011. "Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia". Jakarta: Visimedia Pustaka.
- Saragih, Sarjeni Fatma. 2013. "Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur". Thesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sekaran, U. 2006. "Metode Penelitian Untuk Bisnis (4 ed.)". Jakarta: Salemba Empat.
- Silaen, Charles. 2015. "Pengaruh Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Teknologi dan Informasi Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika atas penggelapan pajak (Tax Evasion)". *Jom FEKON*, 2(2). Pekanbaru: Universitas Riau.
- Sugiharti, Mirza Ayu., Suhadak., & Rizki Yudhi Dewantara. 2015. "Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 6(2).
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian". Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2).
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal EMBA*, 1(3), 999-1008
- Utami, Thia Dwi., & Kardinal. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu". Skripsi. Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Multi Data Palembang.
- Wicaksono, M.A. 2014. "Pengaruh Persepsi Sistem Perpajakan, Keadilan Pajak, Diskriminasi Pajak dan Pemahaman Perpajakan terhadap Perilaku Penggelapan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Purworejo)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal EMBA*, 1(3), 960-970.
- www.pajak.go.id. "Musim SPT Telah Tiba, Ditunggu Partisipasi Wajib Pajak Orang Pribadi". Diakses tanggal 25 Oktober 2016.
- Yogatama, Arya. 2014. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Zain, Mohammad. 2007. "*Manajemen Perpajakan*". Jakarta: Salemba Empat.