

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di
KPP Pratama Semarang Candisari)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Riano Roy Purnaditya

NIM. 12030111130119

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2015

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Riano Roy Purnaditya

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111130119

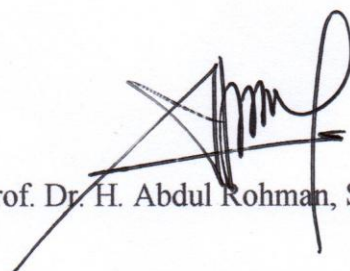
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris
Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan
Usaha di KPP Pratama Semarang
Candisari)**

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Abdul Rohman, S.E., M.Si.,Akt.

Semarang, 31 Juli 2015

Dosen Pembimbing,


(Prof. Dr. H. Abdul Rohman, S.E., M.Si.,Akt.)

NIP. 19660108 199202 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Riano Roy Purnaditya

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111130119

Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)**

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 21 Agustus 2015

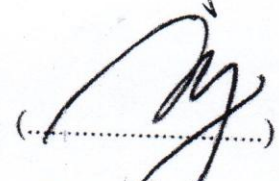
Tim penguji

1. Prof. Dr. H. Abdul Rohman, S.E., M.Si.,Akt.



(.....)

2. Puji Harto, S.E., M.Si., Akt., Ph.D.



(.....)

3. Dr. Etna Nur Afri Yuyetta, S.E., M.Si., Akt.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Riano Roy Purnaditya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah - olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/ atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 31 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,

(Riano Roy Purnaditya)

NIM.12030111130119

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ latihan jasmani memang banyak gunanya, tetapi latihan rohani berguna dalam segala hal, karena mengandung janji, baik untuk hidup ini maupun hidup yang akan datang ”

(1 Timotius 4 : 8)

“Tidak ada Perdamaian jika tidak adanya Keadilan”

“Keluarlah, Temukanlah orang yang tidak pantang menyerah untuk mengubah masa depan”

(Frank Walker, Tomorrowland)

Skripsi ini saya persembahkan untuk Papa dan Mama:

Eddy Suwartono dan Atiek Setyowati,

Kakak-Kakakku Tercinta:

Riandita Kurniantono, S.Pt. dan Aditya Rian Permadi,

Serta seluruh keluarga besar dan Sahabat tersayang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori Atribusi menjelaskan bahwa pengaruh internal disebabkan oleh tingkah laku pribadi seorang individu yaitu pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengaruh eksternal yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar yaitu dalam hal kualitas pelayanan aparat pajak dan sanksi pajak yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan teori pembelajaran sosial teori ini harus melakukan pengamatan dan pengalaman secara langsung untuk ikut serta dalam hal kepatuhan pajak.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Semarang Candisari. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis regresi berganda dengan data diperoleh menggunakan metode kuantitatif yaitu survei menggunakan media kuesioner dengan teknik yaitu *convenience sampling*. Jumlah total kuesioner yang dianalisis sebesar 114 kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan aparat maupun pihak pajak, dan sanksi pajak yang berlaku berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

This study as a purpose to analyze the influence of the understanding of taxpayers, quality of service, and tax penalties on tax compliance. Attribution theory explains that the internal effect caused by an individual's personal conduct which is the understanding of taxpayers on tax compliance, while external influences are thought to result from an outside party that is in terms of quality of service tax authorities and tax penalties provided by the government. Based on social learning theory proposed by Albert Bandura (1977), this theory should conduct direct observation and experience to participate in terms of tax compliance.

Respondents in this study is an individual taxpayer who carries on business in Semarang Candisari STO. The analysis technique used is the technique of multiple regression analysis with the data obtained using quantitative methods are surveys using a questionnaire to the media which is convenience sampling technique. Total number of questionnaires were analyzed by 114 questionnaires.

This study shows that the understanding of tax, service quality and the tax authorities, and the sanctions applicable taxes and significant positive effect on tax compliance.

Keywords : *Compliance taxpayer, quality of service, tax penalties, tax compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas rahmat dan anugerahNya yang senantiasa dilimpahkan sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)”** dapat selesai dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, saran, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Prof. Dr. H. Abdul Rohman, S.E., M.Si.,Akt., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Fuad, S.E.T., M.Si., Akt., Ph.D., selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Keluarga tercinta, Mama, Papa, Mas Tata, Mbak Ria (Kakak ipar) dan Mas Ryan yang tiada hentinya untuk selalu memberikan motivasi, perhatian, kesabaran, dan doa yang tulus selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Kristantina Wahyu Prasiwi, yang selalu mengingatkan, memberikan saran dan masukan, juga semangat sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Mohammad Danand Giswa untuk bantuan, saran dan dukungan yang diberikan dalam segala hal berkaitan dengan skripsi ini.
8. Suryo Handrajati, sebagai sahabat suka maupun duka dalam menemani, membantu, memberi saran dalam menyusun skripsi dan juga cerita pengalaman yang tidak bermutu dalam sehari – hari guna mengurangi rasa kejenuhan. Terima kasih banyak.
9. Teman-teman yang sudah membantu serta menyebarkan kuesioner penelitian ini, Niko, Inug, Majid, Reza Naufal, Alif, Hanif R, Diori, dan teman-teman lainnya.
10. Seluruh Gembel Akundip 2011, atas segala cerita dan pengalaman yang telah dilalui bersama selama masa kuliah ini. Semoga kedepannya tetap menjadi sahabat sampai seterusnya.
11. Anak Kontrakan Sapari, Alex, Bani, Gandul, Hermas, dan Nanang, yang telah memberikan tempat menginap maupun memberi dukungan dalam menyusun skripsi ini. Semoga kedepannya kalian menjadi orang yang sukses.
12. Para Sapari Boys, Hermas, Alex, Nanang, Bani, Gandul, Wempy, Reza Aul, Omesh, Bayu, Hanif Rahmansyah, Rainer, Habib, Fafa, Kawin, Fajar, Sulam, Bos Adit, Curem, Rusdan, Satrio, Faiz, Inug, Alif, Bambo, Ical, Oo, Gati, Niko, Majid, Besfren, Danand, Ricky, dan Akmal, atas segala cerita hingga kericuhan dan kebersamaan dalam mencairkan suasana ketika adanya kejenuhan dalam mengobrol. Terima kasih banyak para sahabat.
13. Tim Tongkrongan, Nanang, Faiz, Rusdan, Bayu, Omesh, Fajar, Danand, Alex, Sulam, Oo, Reza Aul, Hermas, Bambo, Fafa, Ucup, dan Satrio. Dalam memberikan suasana ketika penulis mengalami penurunan mood atau tingkat stress yang naik. Kalian memang hebat.
14. Keluarga Pmk Feb Undip, yang telah menjadi keluarga dalam memperdalam ilmu kerohanian dan keimanan. Semoga kalian dapat

membagikan ilmu kepada orang yang membutuhkan. Terima kasih banyak.

15. Teman-teman seperjuangan bimbingan Pak Abduls, Kezia, Intan, Alfi, Ipung, Tasya, Oci, Lisa, dan Sheila, yang memberikan saran maupun dukungan dalam menyusun skripsi ini. Semoga kedepannya kalian sukses.
16. Teman-teman TIM I KKN UNDIP Tahun 2015, Kabupaten Kudus, Kecamatan Bae, Desa Karangbener, Berlin, Bibah, Gabby, Rangga, Avi, Mae, Maman, Harris, dan Wiwid, Terima kasih atas segala keseruan, kekompakan dan pengalaman yang telah diberikan. Semoga keluarga kecil ini dapat menjalin hubungan yang baik kedepannya.
17. Teman – Teman Akuntansi 2011, yang banyak memberikan pengalaman senang hingga sedih dalam menjalankan masa kuliah.
18. Bapak Yusuf, yang telah memberikan ijin maupun saran dalam menyebarkan dan menyusun kuesioner di KPP Pratama Semarang Candisari. Terima kasih banyak.
19. Semua responden dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Terima Kasih.

Semarang, 31 Juli 2015

Penulis,

(Riano Roy Purnaditya)

NIM : 12030111130119

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	14

2.1	Landasan Teori.....	14
2.1.1	Teori Atribusi	14
2.1.2	Teori Pembelajaran Sosial	15
2.1.3	Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.4	Pemahaman Wajib Pajak	19
2.1.5	Kualitas Pelayanan	21
2.1.6	Sanksi Perpajakan.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	32
2.4	Hipotesis	34
2.4.1	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.4.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.1.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
3.1.2	Pemahaman Wajib Pajak	39
3.1.3	Kualitas Pelayanan	39

3.1.4	Sanksi Pajak	41
3.2.	Populasi dan Sampel	42
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4.	Metode Pengumpulan Data	44
3.5.	Metode Analisis	45
3.5.1	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	45
3.5.2	Uji Statistik Deskriptif	46
3.5.4	Analisis Regresi	48
3.5.5	Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		51
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	51
4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	54
4.2.1	Uji Reliabilitas	54
4.2.2	Uji Validitas	55
4.3	Uji Statistik Deskriptif	57
4.4	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1	Uji Normalitas Data.....	62
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.4.3	Uji Multikolonieritas	65
4.5	Uji Hipotesis.....	66

4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	67
4.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	68
4.6	Pembahasan.....	71
4.6.1	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	72
4.6.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Keterbatasan.....	77
5.3	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN – LAMPIRAN		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara.....	3
Tabel 1.2 Kriteria UMKM	9
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Seleksi Sampel Penelitian	52
Tabel 4.2 Ringkasan Demografi Responden.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.5 Kategori Rata – Rata Variabel	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemahaman Wajib Pajak (X1)	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sanksi Pajak (X3).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.14 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik t.....	69
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi UMKM terhadap PDB	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	83
Lampiran B.....	86
Lampiran C.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pemerintahan, Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sektor pajak.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya untuk kesejahteraan rakyat.

Sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan, membayar pajak bukanlah hanya kewajiban, tetapi juga merupakan hak bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam terhadap pembiayaan negara dan pembangunan.

Pembangunan infrastruktur di Indonesia saat ini semakin maju sehingga pajak menjadi indikator yang terpenting dalam menyumbang pendapatan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia (Tabel 1.1). Oleh karena itu, sektor pajak dalam pemerintah Indonesia menjadi hal yang terpenting dalam pendapatan negara. Hal ini diwujudkan dengan semakin meningkatnya target penerimaan pendapatan dari sektor pajak oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Berdasarkan tabel 1.1 ditunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak dalam realisasi penerimaan negara dari tahun 2011 sampai 2014 selalu mengalami peningkatan. Ketergantungan penerimaan negara dari sektor pajak mencapai sekitar 78 persen pada tahun 2014. Sumber penerimaan pajak berasal dari sumber pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Namun, sumber pendapatan perpajakan lebih didominasi oleh sumber pajak dalam negeri yaitu sekitar 95 persen dan hanya 5 persen untuk pajak perdagangan internasional. Oleh karena itu, pajak dalam negeri berperan penting, baik dalam sumber pendapatan perpajakan maupun dalam keseluruhan jumlah realisasi pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Salah satu komponen terbesar dari sumber pajak dalam negeri adalah pajak penghasilan dengan persentase sekitar 48 persen.

Tabel 1.1**Realisasi Penerimaan Negara (Milyaran Rupiah) 2011-2014**

Sumber Penerimaan	2011	2012	2013	2014
I. Penerimaan Dalam Negeri	1.205.346	1.332.323	1.497.521	1.661.148
Penerimaan Perpajakan	873.874	980.518	1.148.365	1.310.219
Pajak Dalam Negeri	819.752	930.862	1.009.944	1.256.304
Pajak Penghasilan	431.122	465.070	538.760	591.621
Pajak Pertambahan Nilai	277.800	337.584	423.708	518.879
Pajak Bumi dan Bangunan	29.893	28.969	27.344	25.541
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0	0
Cukai	77.010	95.028	104.730	114.284
Pajak lainnya	3.928	4.211	5.402	5.980
Pajak Perdagangan Internasional	54.122	49.556	48.421	53.915
Bea Masuk	25.266	28.418	30.812	33.937
Pajak Ekspor	28.856	21.238	17.609	19.978
Penerimaan Bukan Pajak	331.472	351.805	349.156	350.930
Penerimaan Sumber Daya Alam	213.823	225.844	203.730	198.088
Bagian Laba BUMN	28.184	30.798	36.456	37.000
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	69.361	73.459	85.471	91.083
Pendapatan Badan Layanan Umum	20.104	21.704	23.499	24.759
II. Hibah	5.254	5.787	4.484	1.360
JUMLAH	1.210.600	1.338.110	1.502.005	1.662.509

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2014)

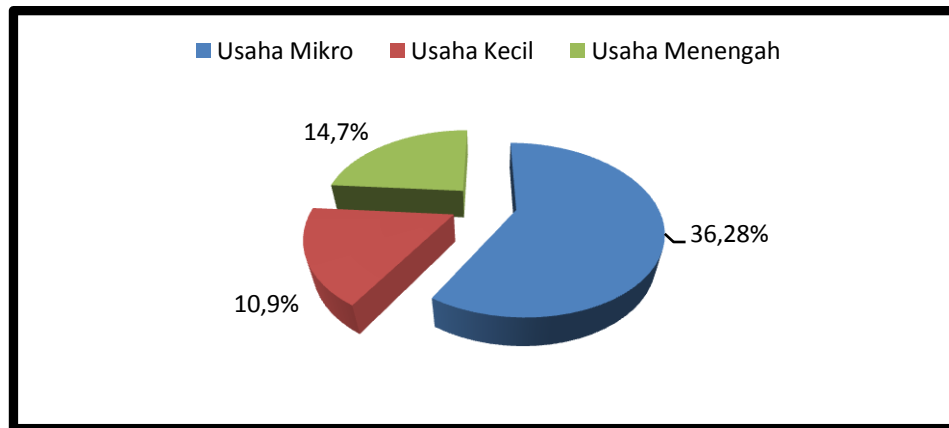
Artinya, pajak penghasilan memegang peranan penting dalam penerimaan pajak dalam negeri. Fakta ini tentu saja bertentangan dengan sistem pajak yang dianut oleh Negara Indonesia karena *self assessment system* membutuhkan kesadaran wajib pajak untuk patuh membayar pajak, sementara tingkat kepatuhan pajak warga Negara Indonesia tergolong masih rendah.

Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) mencatat bahwa rasio nilai pajak Indonesia dinyatakan masih rendah, terutama jika dibandingkan dengan negara lain dalam satu kawasan, karena ditentukan adanya dalam struktur perekonomian. Dipandang dari struktur ekonomi, Indonesia dibantu sektor pertanian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sangat penting dan strategis karena kekuatan dan peranannya dalam perkembangan perekonomian Indonesia yang dinilai cukup dominan.

Hingga pertengahan tahun 2011 kontribusi UMKM terhadap PDB terus meningkat. Data dari Ditjen Pajak menunjukkan bahwa UMKM menyumbang pada PDB sebesar 61,9% yang terdiri dari 36,28% usaha mikro, 10,9% usaha kecil dan 14,7% usaha menengah. Sementara peran terhadap penerimaan negara dari sektor pajak < 10% (Metrotvnews, 10 Agustus 2011). Data tersebut dapat digambarkan dalam diagram dibawah ini:

Gambar 1.1

Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto Tahun 2011



Sumber : Direktorat Jenderal Pajak, 2012

Sistem *self assessment* yang diterapkan di Indonesia, memiliki peranan penting dalam memenuhi kewajiban wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki NPWP juga diharapkan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku umum.

Melalui pemahaman tentang perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui pentingnya pajak terhadap pembangunan dan pertumbuhan negara. Berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan, dibutuhkan usaha untuk meningkatkan pemahaman

masyarakat tentang pajak. Hal ini merupakan tugas utama dari Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan sosialisasi tentang perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran) dan pelaporan atas pajak. Sehingga melalui pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hardiningsih (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar adanya perkiraan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar nilai pajak. Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010) menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pajak kepada wajib pajak. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Supadmi (2009) berpendapat bahwa upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah memberikan dan melakukan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus

memperhatikan dan melakukan tindakan perbaikan atas kualitas pelayanan dengan tujuan agar meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hal ini didukung dengan penelitian oleh Fuadi (2013) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jawa Timur.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tidak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan diperlukan guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dengan tujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Hasil penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Nurmantu (2003) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan

Wajib Pajak Dengan kriteria tertentu. Wajib pajak dikatakan patuh jika memenuhi kriteria-kriteria tersebut.

Industri yang termasuk UMKM mulai berkembang di Indonesia memiliki peranan penting dalam pengembangan ekonomi negara dan daerah (Departemen Perdagangan, 2008). Pertama, sektor industri kreatif memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan terhadap peningkatan lapangan pekerjaan, peningkatan ekspor, dan sumbangan terhadap PDB. Kedua, menciptakan iklim bisnis positif terhadap sektor yang lain. Ketiga, membangun citra dan identitas bangsa dalam nilai budaya. Keempat, berbasis kepada sumber daya yang meningkatkan ilmu pengetahuan dan kreatifitas. Kelima, menciptakan inovasi dalam keunggulan kompetitif suatu bangsa. Keenam, memberikan dampak sosial yang positif dalam peningkatan kualitas hidup dan toleransi sosial.

Objek penelitian ini adalah WP OP yang melakukan kegiatan usaha di Kota Semarang. Karena Kota Semarang adalah ibu kota provinsi Jawa Tengah yang merupakan wilayah metropolitan kelima di Indonesia setelah Jabodetabek, Surabaya, Bandung, dan Medan. Kota Semarang memiliki luas $373,67 \text{ km}^2$ dan jumlah penduduk 1,763,370 Jiwa pada sensus penduduk nasional yang diketahui hingga bulan Februari 2015 menjadikan Kota Semarang peringkat ke 7 dengan kota terbesar se Indonesia. Sehingga memiliki potensi yang besar pada pemungutan pajak. Hal ini disebabkan dengan adanya perkembangan UMKM di kota Semarang terbilang tinggi.

Dalam pelaksanaan *self assessment system*, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. WP OP yang melakukan kegiatan usaha akan mempunyai pengalaman langsung dalam menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajaknya serta berinteraksi dengan aparat pajak dibandingkan dengan WP OP pegawai atau karyawan. Penggolongan UMKM sendiri dilihat dari omzet yang didapat dalam satu tahun. Menurut Undang – Undang Pajak Penghasilan tahun 2008 (UU PPh) dan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa usaha Mikro adalah usaha dengan aset maksimal Rp 50 juta dengan omzet per tahun mencapai Rp 300 juta. Untuk usaha Kecil adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 50 juta – Rp 500 juta dengan omzet per tahunnya berkisar antara Rp 300 juta – Rp 2,5 miliar. Untuk usaha Menengah adalah usaha yang memiliki aset antara Rp 500 juta – Rp 10 miliar dengan omzet per tahun berkisar antara Rp 2,5 miliar – Rp 50 miliar (tabel 1.2).

Tabel 1.2

Kriteria UMKM

Usaha	Kriteria	
	Aset	Omzet
Usaha Mikro	Maks Rp 50 Juta	Maks Rp 300 Juta
Usaha Kecil	>Rp 50 Juta – Rp 500 Juta	>Rp 300 Juta – Rp 2,5 Miliar
Usaha Menengah	>Rp 500 Juta	>Rp 2,5 Miliar – Rp 50 Miliar

Sumber : Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM

Siti Masruroh (2013) melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan WP OP di Kabupaten Tegal. Dalam penelitian tersebut menggunakan sampel penelitian sebanyak 70 WP OP yang terdaftar di daerah Kabupaten Tegal. Sementara yang digunakan oleh Anisa Nirmala (2012) adalah sebanyak 100 WP OP di KPP wilayah Kota Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel Kemanfaatan NPWP seperti yang digunakan pada penelitian Siti Masruroh (2013), karena penelitian ini mengacu pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yang secara tidak langsung telah memiliki NPWP.
2. Penelitian ini menambahkan variabel Kualitas Pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013).
3. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel WP OP usahawan yang telah memiliki NPWP dan bergerak di berbagai jenis bidang usaha yang berada di Kota Semarang, khususnya di KPP Pratama Candisari Semarang.

Melihat adanya peran UMKM yang cukup strategis dalam meningkatkan perekonomian nasional dalam hal peningkatan kepatuhan perpajakan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris**

Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari).”

1.2 Perumusan Masalah

Penerapan *self assessment system* di Indonesia merupakan salah satu bentuk upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak melalui penambahan jumlah wajib pajak terdaftar. Namun, penambahan jumlah wajib pajak terdaftar yang ada tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Oleh karena itu, perlu dilakukan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak yang rendah, dan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

- a. Apakah pemahaman wajib pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)?
- b. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)?
- c. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitannya dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- a. Menganalisis pengaruh manfaat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)
- c. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

2. Bagi Pembuka Usaha baru

Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman dalam membuka usaha baru agar mengerti akan pentingnya kepatuhan pajak yang berlaku di Indonesia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur / panutan bagi peneliti selanjutnya mengenai pentingnya kepatuhan pajak terhadap pemilik usaha mikro, kecil dan menengah.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Telaah Pustaka

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, serta kerangka teoritis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian dan pengukurannya, dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil dan pembahasan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi.

Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi tiga faktor berikut :

1. Kekhususan

Kekhususan mengacu pada perilaku seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka bisa disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka bisa disebabkan secara eksternal.

2. Konsensus

Konsensus mengacu pada semua individu yang menghadapi suatu kondisi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi mengacu pada individu yang selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya jika semakin tidak konsisten maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Teori ini secara relevan menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi atau pemikiran seseorang untuk membuat penilaian mengenai individu lain dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal individu lain tersebut (Jatmiko, 2006).

2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar bahwa lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi :

1. Proses perhatian, yaitu proses individu yang mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
2. Proses penahanan, proses individu mengingat suatu tindakan model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
3. Proses reproduksi motorik, yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
4. Proses penegasan, yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006). Teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa Wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Mitchell (1996) mendefinisikan kepatuhan sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan aturan eksplisit suatu perjanjian. Sebagai bagian dari kepatuhan, Mitchell (1996) membedakan kepatuhan dan perjanjian sebagai perilaku yang sesuai dengan aturan seperti itu karena sistem kepatuhan

perjanjian tersebut. Istilah "kepatuhan" umumnya diterapkan dalam membandingkan perilaku dengan ketentuan tertentu suatu perjanjian, batas semangat perjanjian dan prinsip-prinsip, norma internasional implisit, kesepakatan informal, dan bahkan perjanjian diam-diam (Downs & Rocke, 1990).

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan. Pasal 12 dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Menjelaskan keharusan Wajib Pajak membayar pajak sebagai berikut:

“ (1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. (2)Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan....”

Devano (2006) dalam Supadmi (2009) menyatakan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya secara akurat dan tepat waktu membayar maupun melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam kondisi sebagai berikut :

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

Berdasarkan pasal 9 ayat (1) UU Nomor 16 Tahun 2000 batas waktu pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau Masa Pajak ditetapkan oleh menteri keuangan dengan batas waktu tidak melewati 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau Masa Pajak berakhir. Keterlambatan dalam pembayaran dan penyetoran tersebut berakibat dikenakannya sanksi administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rusli (2014) merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi sangat penting ketika di Indonesia menganut sistem *Self Assessment* sejak reformasi perpajakan tahun 1983 sampai terakhir tahun 2000 dengan diubahnya Undang-Undang Perpajakan Tersebut menjadi UU No. 16 tahun 2000, UU No. 17 Tahun 2000, UU No. 18 Tahun 2000. Menurut Mardiasmo (2002) dalam Jatmiko (2006), *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan artian, bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar

dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, dan tepat waktu dalam melaporkan kewajibannya sendiri. Untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, dalam kaitan ini Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan bukti yang dilaksanakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan, nomor 17/PMK.03/2013). Dalam kaitannya dengan akuntansi maka kepatuhan wajib pajak mengandung pengertian tersebut di atas.

2.1.4 Pemahaman Wajib Pajak

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat alam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib pajak juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Resmi (2008) dalam Nugroho (2012) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak apabila memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut (Ekawati, 2008) :

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak mempunyai pemahaman yang cukup.
2. Penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung jawab oleh pajak, sehingga wajib pajak harus mempunyai pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang.
3. Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
4. Pelaporan atas pajaknya ke kantor setempat oleh wajib pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penggunaan variabel pemahaman peraturan perpajakan didukung dengan hasil penelitian Nugroho (2012) menunjukkan bahwa

pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kewajiban wajib pajak.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Fuadi, 2013).

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, kualitas yang dimaksud adalah kondisi yang menghasilkan (Supadmi, 2009) :

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

Parasuraman *et al.*(1998) dalam Tjiptono (2006) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurances*)

Jaminan adalah perilaku aparat mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan

dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

4. Empati (*Empathy*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Sehingga pelayanan yang diberikan aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian Arum (2012) dan Nugroho (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.6 Sanksi Pajak

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Dengan mendidik, dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:213). Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi saja, sanksi pidana saja atau kedua-duanya.

Sanksi merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap

peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT (Sartika dan Rini, 2009).

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya. Pemerintah sebaiknya memberikan sanksi yang tegas karena dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan (Sartika dan Rini, 2009). Namun hingga saat ini banyak wajib pajak yang menganggap rendah sanksi perpajakan. Wajib pajak berasumsi jika sanksi perpajakan yang berlaku tidak mempunyai ketegasan. Dalam hal ini penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dan Arum (2012) mengenai sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kewajiban wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Jatmiko (2006) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran pajak terhadap wajib pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel independennya adalah sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran

perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Dan hasil dari penelitian tersebut adalah sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Variabel independennya adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Dari penelitian tersebut menemukan hasil persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Arum (2012) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik analisis berganda. Variabel independen yang digunakan adalah wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, sedangkan kepatuhan wajib pajak digunakan sebagai variabel dependen. Hasil analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang kurang dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nugroho (2012) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Penelitian ini menggunakan kemauan membayar pajak sebagai variabel dependen dan kesadaran wajib pajak digunakan sebagai variabel intervening. Sedangkan variabel independen terdiri dari pengetahuan dan pemahaman akan wajib peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis berganda. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, demikian pula dengan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Putri (2012) menguji adanya pengaruh pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Pengaruh pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak digunakan sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Hasil penelitian Putri (2012) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Fuadi (2013) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Timur. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan wajib pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Siti (2013) bertujuan mengetahui pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak WP OP di Kabupaten Tegal. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan digunakan sebagai variabel independen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian Siti (2013) menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ringkasan penelitian-penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Jatmiko (2006)	<p>Variabel independen :</p> <p>sanksi denda, pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan.</p> <p>Variabel dependen :</p> <p>tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<p>Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, pelayanan aparat pajak dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
Muliari dan Setiawan (2010)	<p>Variabel independen:</p> <p>persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak</p> <p>Variabel dependen :</p> <p>kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<p>Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi</p>
Arum (2012)	<p>Variabel independen :</p> <p>wajib pajak, pelayanan fiskus,</p>	<p>Analisis regresi</p>	<p>Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi</p>

	<p>dan sanksi pajak</p> <p>Variabel dependen : kepatuhan wajib pajak</p>	berganda	<p>pajak memiliki pengaruh yang kurang terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
<p>Nugroho (2012)</p>	<p>Variabel independen : Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan</p> <p>Variabel intervening : Kesadaran membayar pajak</p> <p>Variabel dependen : Kemauan membayar pajak</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<p>-Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak</p> <p>-Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak</p>
<p>Putri (2012)</p>	<p>Variabel independen : Pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak</p>	<p>Analisis regresi berganda</p>	<p>Pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilik UMKM</p>

	Variabel dependen : Kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP		dalam memiliki NPWP
Fuadi (2013)	Variabel independen : Kualitas pelayanan, petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
Siti (2013)	Variabel independen : Kemanfaatan NPWP, pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi berganda	pemahaman Wajib Pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

Siti Masruroh (2013) melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan WP OP di Kabupaten Tegal. Dalam penelitian tersebut menggunakan sampel penelitian sebanyak 70 WP OP yang terdaftar di daerah Kabupaten Tegal.

Sementara yang digunakan oleh Anisa Nirmala (2012) adalah sebanyak 100 WP OP di KPP wilayah Kota Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian ini yaitu penelitian replikasi dengan tidak menggunakan variabel Kemanfaatan NPWP seperti yang digunakan pada penelitian Siti Masruroh (2013), karena penelitian ini mengacu pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yang secara tidak langsung telah memiliki NPWP.
2. Penelitian ini menambahkan variabel Kualitas Pelayanan, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013).
3. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel WP OP usahawan yang telah memiliki NPWP dan bergerak di berbagai jenis bidang usaha yang berada di Kota Semarang, khususnya di KPP Pratama Candisari Semarang.

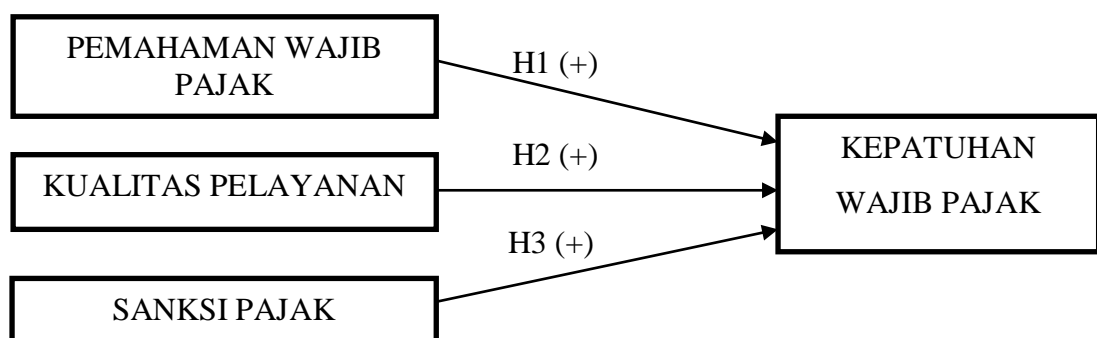
2.3 Kerangka Pemikiran

Pelaku wajib pajak jika memiliki pemahaman wajib pajak yang baik akan berperilaku taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, pihak aparat pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tepat kepada wajib pajak, dan adanya pemberian hukuman maupun sanksi pajak yang tegas oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa pihak internal maupun pihak-pihak eksternal berperan aktif dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Perilaku-perilaku yang termasuk dalam internal yaitu keinginan dan kemauan untuk berpikir maju, sehingga individu-individu jelas akan melaksanakan kepatuhan wajib dan juga akan mendapatkan manfaat ataupun timbal balik dimasa yang akan datang. Pihak eksternal juga mampu memberi contoh, atau mendorong atau memberi dukungan terhadap pihak internal sehingga mewujudkan satu tujuan yang sama dalam hal kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial, individu belajar untuk melakukan sesuatu sesuai apa yang telah dilihat atau dirasakan. Seperti halnya mencontoh individu lain untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya. Berkaitan dengan teori atribusi, pihak eksternal menjadi sebuah contoh untuk pihak internal dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yang patuh. Berdasarkan penjelasan di atas, maka disusun kerangka penelitian sebagai berikut:

GAMBAR 2.1
Kerangka Penelitian



2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Masyarakat yang paham tentang perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak adanya kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan dan tidak terdapat paksaan. Namun, pemahaman terhadap perpajakan seringkali diartikan salah oleh masyarakat, karena masyarakat merasa terbebani dengan adanya pengeluaran tambahan dalam hal membayar pajak. Jika masyarakat memiliki pandangan seperti ini, maka tingkat kepatuhan pajak akan sangat rendah dan membuat bangsa mengalami pendapatan yang turun dalam sektor perpajakan.

Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui proses sebuah model pada individu wajib pajak tentang seberapa paham atas peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila wajib pajak telah memenuhi dalam peraturan perpajakan maka wajib pajak mempunyai kewajiban dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Penggunaan kewajiban perpajakan harus sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat mempunyai pemahaman yang baik dan benar mengenai peraturan perpajakan. Hardiningsih (2011) mengatakan

bahwa wajib pajak yang cenderung tidak patuh adalah wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan. Jika terdapat hasil yang tinggi pada kepatuhan wajib pajak, berarti terdapat hasil yang tinggi pada tingkat pemahaman wajib pajak. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dan Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat melakukan proses perhatian dan proses reproduksi motorik melalui pengamatan maupun pengalaman oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas

memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Arum (2012) dan Fuadi (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui proses pengalaman dan pengamatan dalam pemberian sanksi pajak oleh aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi dianggap perlu agar peraturan dan perundang-undangan tidak dilanggar (Arum, 2012). Jika kewajiban pajak tidak mematuhi maupun menaati, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Oleh karena itu sanksi pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi kesempatan, pengetahuan persyaratan, dan sanksi pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Simon James *et al* (2002) dalam Santoso (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan skala ordinal (Wenzel, 2002) dengan teknik pengukuran skala Likert dengan pola sebagai berikut:

STS	=	1	=	Sangat Tidak Setuju
TS	=	2	=	Tidak Setuju
N	=	3	=	Netral
S	=	4	=	Setuju
SS	=	5	=	Sangat Setuju

3.1.2 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2009 dalam Nugroho, 2012). Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman wajib pajak diantara lain :

1. Memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang.
2. Memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajak.
3. Memahami tata cara pembayaran pajak.
4. Memahami batas waktu pembayaran pajak.
5. Memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.
6. Memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).
7. Memahami cara penyampaian SPT.
8. Memahami batas waktu penyampaian SPT.
9. Memahami sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak.

3.1.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988) dalam Tjiptono (2005), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*),

empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak antara lain :

1. Kehandalan

- a) Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b) Dapat diandalkan dalam menangani masalah wajib pajak.
- c) Memberikan pelayanan secara benar semenjak pertama kali.
- d) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- e) Berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

2. Daya tanggap

- a) Menginformasikan kepada wajib pajak tentang kepastian waktu.
- b) Penyampaian pelayanan.
- c) Memberikan pelayanan yang segera/cepat.
- d) Bersedia untuk membantu wajib pajak.
- e) Siap untuk merespons permintaan wajib pajak.

3. Jaminan

- a) Dapat menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak.
- b) Membuat wajib pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan.
- c) Bersikap ramah kepada wajib pajak.
- d) Mampu menjawab pertanyaan wajib pajak.

4. Empati

- a) Memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak.
- b) Memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian.

- c) Mengutamakan kepentingan wajib pajak dengan sungguh-sungguh.
- d) Dapat memahami kebutuhan wajib pajak.
- e) Memiliki waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

5. Bukti fisik

- a) Tersedia peralatan yang modern.
- b) Fasilitas fisik yang menarik secara visual.
- c) Aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional.
- d) Materi-materi yang berkaitan dengan pelayanan yang menarik secara visual.

3.1.4 Sanksi Pajak

Sanksi pajak yaitu ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi, sehingga sanksi perpajakan sebagai alat pencegah wajib pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka semakin tinggi pula kerugian bagi wajib pajak. Pengukuran variabel sanksi perpajakan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Variabel ini mengacu pada indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yaitu :

1. Sanksi pidana yang ditujukan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang ditujukan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana untuk mendidik wajib pajak.

4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggannya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

3.2. Populasi dan Sampel

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan oleh aparat pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Populasi penelitian ini adalah para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah yang terletak di kota Semarang. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pemilik usaha yang mempunyai NPWP dan masih membuka usahanya di kota Semarang khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Dasar pemilihan sampel ini menggunakan metode *Convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subyek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002). Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari, karena mereka memiliki informasi yang lengkap dan menyeluruh untuk mengelola usaha mereka yang berada di wilayah mereka sendiri. Menurut data dari KPP tahun 2014 terdapat SPT yang diterima hingga bulan april mempunyai populasi sebesar 2.694 WP yang memiliki Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Maka dari jumlah populasi tersebut dalam penentuan sampel dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996) :

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

$$n = \frac{2694}{1 + 2694(10\%)^2}$$

$$n = 96,42 \sim> 96$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = populasi

moe = *margin of error maximum*, yaitu tingkat

kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (10%)

Richardson (2005) menyimpulkan bahwa response rate 60% atau lebih dapat diterima untuk penelitian bagi pelajar. Berdasarkan dari tingkat response rate tersebut, maka kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 130. Jumlah kuesioner yang kembali dalam penelitian ini sebanyak 120 kuesioner atau menghasilkan response rate 92%. Enam dari 120 kuesioner tidak bisa digunakan karena belum lengkap diisi oleh responden. Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada sebanyak 114 kuesioner. Jumlah sampel ini melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat dari Hair *et al* (1998) yaitu 15 sampai 20 kali dari variabel yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel, maka $4 \times 20 = 80$.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1995). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Semarang. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian diminta menjawab sesuai pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak yaitu mulai angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) hingga angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS). Berikut perinciannya:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)/0%/sangat ringan

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)/25%/ringan

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)/50%/sedang

Angka 4 = Setuju (S)/75%/berat

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)/100%/sangat berat

3.5. Metode Analisis

3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas

3.5.1.1 Uji Reliabilitas

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner dikatakan reliabel atau handal. Reliabilitas dapat diukur dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja, artinya pengukuran hanya dilakukan sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika suatu konstruk atau variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel (Ghozali, 2011).

3.5.1.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011). Apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Validitas ini mempunyai tujuan yaitu mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan

dengan total skor konstruk atau variabel. Nilai *Corelated Item-Total Correlation* atau nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut valid (Ghozali, 2011).

3.5.2 Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*Mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemecengan distribusi) (Ghozali, 2011).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (*Best, Linear, Unbiased Estimator*). Uji asumsi klasik ini terdiri dari Uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Namun karena data yang digunakan adalah data *cross section* maka uji autokorelasi tidak dilakukan.

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dapat dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Imam Gozhali (2011) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari uji *Kolmogorov Smirnov* dan PP plot.

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi gejala heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varian koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi.

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan beberapa macam cara, antara lain adalah dengan menggunakan uji glejser dan uji scatterplot. Dalam uji glejser, model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Gunawan, 1996 dalam Jatmiko, 2006).

Uji scatterplot yaitu melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized. Jika tidak ada plot yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3.5.3.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Multikolinieritas terjadi jika terdapat hubungan linier antara independen variabel yang dilibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolinieritas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadi kekeliruan, menerima hipotesis yang salah.

Uji asumsi klasik seperti multikolinieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar independent variable dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas dari VIF adalah 10 dan nilai *tolerance value* adalah 0,1. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinieritas.

3.5.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi peparuh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Alat uji ini digunakan untuk H1, H2, dan H3. Signifikan pada level 0,05 dan 0,01 (two-tailed), artinya hipotesis ditolak apabila koefisiennya 0,05 atau lebih dan diterima apabila koefisiennya kurang dari 0,05. Berikut model regresi dalam penelitian ini:

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

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

α = konstanta

β_1 = variabel pemahaman wajib pajak

β_2 = variabel kualitas pelayanan

β_3 = variabel sanksi pajak

e = error

3.5.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji arah hubungan atau pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis, secara statistik, setidaknya dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Ghozali, 2011).

3.5.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansi nilai F lebih besar daripada 5% atau 0,05 maka H_0 dapat ditolak, dengan kata lain menerima hipotesis alternatif. Dapat juga dengan membandingkan nilai F hasil hitung dengan nilai F menurut tabel. Jika nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan H_A diterima (Ghozali, 2011).

3.5.5.3 Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dari nilai t tabel, maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Dapat juga dengan melihat tingkat signifikansi dari nilai t. tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Jika tingkat signifikansi nilai t di atas 0,05 maka H_0 dapat ditolak, dan H_A dapat diterima (Ghozali, 2011).