

**LAPORAN HASIL PENELITIAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN**  
**WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)**



**SKRIPSI**

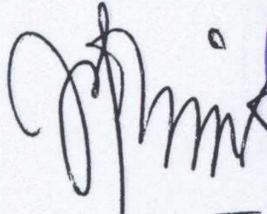
Oleh:

**Dekar Urumsah, SE., S.Si, MCom(IS)., Ph.D.**

**Sari Dewi (11312300)**

**PUSAT PENGEMBANGAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**

**2015**

**HALAMAN PENGESAHAN****Bahwa Penelitian yang Berjudul****FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN****WAJIB PAJAK****(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)****Dinyatakan telah selesai dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh****Pusat Pengembangan Akuntansi FE UII****Yogyakarta, 28 Juli 2015****Direktur PPA,****Peneliti****Johan Arifin, SE, M.Si, Ph.D****Dekar Urumsah, SE., S.Si, MCom(IS)., Ph.D**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran membayar pajak, serta menguji sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah 56 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, DIY. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis kepada responden secara langsung dengan cara mendatanginya langsung. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Squares*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Membayar Pajak, Sanksi Pajak, *Self Assessment System*, PLS.

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to test the understanding tax, the influence quality of service, the realisation tax, and test penalty for taxes on tax compliance. The population of this research is 56 respondents compulsory tax those individuals who have registered at the Service Office tax Pratama Sleman, Yogyakarta. Data collection method is used in this research is the method questionnaire covered with how to distribute questionnaires in the form list of questions that ordered in writing to respondents directly to the way he grabbed directly. Analysis methods in this research using PLS (Partial least Squares). This research proved that the understanding must not significantly affect tax compliance to tax, the service quality significantly affect to tax compliance, the appreciation of paying tax compliance to significantly affect tax, and sanctions against tax significantly affect tax compliance.*

*Key words : Loyalty tax, understanding tax, the service quality, the appreciation of Paying Taxes, The sanctions tax, The Self-Assessment System, smartpls.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Mardiasmo (2006) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan (Mutia, 2014). Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2006). Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang.

Menurut Resmi (2013), *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam menentukan

sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak serta mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku.

Kantor Pelayanan Pajak melayani wajib pajak dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Sosialisasi tentang mengapa, bagaimana, dimana, kapan, dan apa perpajakan itu selalu dilakukan sehingga wajib pajak dapat memahami dan mampu memenuhi kewajiban dan haknya sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Chaerunisak dan Suyanto (2014) berpendapat bahwa pelayanan yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh baik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Hardiningsi dan Yulianawati (2011) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak. Dengan cara mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Penelitian Adiasa (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Dalam *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci utama pendukung suksesnya pemungutan pajak. Oleh karena itu, apabila kesadaran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya semakin tinggi, maka tidak mustahil target penerimaan pajak akan tercapai. Untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya bukanlah hal yang mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor (Nazir, 2010).

Mutia (2014) memaparkan bahwa sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya ditengah berbagai kemudahan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelayanan oleh fiskus serta pemberian penyuluhan untuk memberikan pengetahuan tentang pajak dan pelaksanaan sanksi perpajakan yang masih sangat rendah menyiratkan masih terdapat ketidakseimbangan antara langkah yang diambil oleh DJP dengan tanggapan yang diberikan orang pribadi itu sendiri (Boediono, 1996). Berbagai kemungkinan dapat timbul dalam hal ini, pertama seluruh langkah yang diambil oleh DJP belum maksimal, dan yang kedua kesadaran dari wajib pajak atas kewajibannya kepada negara memang sangat jauh dari harapan. Jika dilakukan pengoptimalan dalam upaya peningkatan kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak, maka akan meningkatkan pendapatan negara dan pelaksanaan pembangunan di Indonesia.

**Tabel 1.1 menyajikan data realisasi penyampaian SPT Tahun 2014 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman**

	Wajib Pajak		Realisasi Penyampaian SPT
	WP Terdaftar	Wajib SPT	
OP Karyawan	126.001	95.936	72.558
OP Non Karyawan	14.755	9.096	3.604

Sumber : KPP Pratama Sleman

Berdasarkan table diatas, wajib pajak orang pribadi karyawan yang terdaftar sebesar 126.001 sedangkan wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan sebesar 95.936 realisasi penyampaian SPT orang pribadi karyawan sebesar 72.558 atau 75.63% tingkat pencapaian ini dikatakan belum maksimal dikarenakan masih terdapat wajib pajak orang pribadi karyawan yang tidak patuh membayar pajak sebesar 23.378 atau 24.37%. Sedangkan realisasi penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi non karyawan sebesar 3.604 dari wajib pajak yang terdaftar sebesar 14.755 dan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT sebesar 9.096 artinya dari realisasi tersebut lebih banyak wajib pajak orang pribadi non karyawan yang tidak mematuhi akan kewajibannya sebesar 5.492 atau 60.38% dibandingkan dengan wajib pajak yang patuh dalam penyampaian SPT hanya mencapai angka 3.604 atau 39.62%. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman menyampaikan bahwa kesadaran dari wajib pajak atas kewajibannya kepada negara saat ini memang masih kurang. Namun Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman terus melakukan pengoptimalan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan pembahasan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut: Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk:

1. Bagi penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang *self assessment system* serta mengetahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagai mana mestinya. Dapat dijadikan sumber informasi dan dapat dijadikan bahan masukan dan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

3. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian pengembangan teori dibidang perpajakan khususnya *self assessment system*, untuk membuktikan pelaksanaan *self assessment system* telah berjalan dan diterapkan di Kota Yogyakarta.

4. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajibannya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini, berisikan gambaran singkat penelitian yang akan dilakukan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II : Kajian Pustaka**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini (landasan teori, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis).

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, metode pengambilan sampel, jenis data yang digunakan beserta sumbernya, teknik pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil pengujian sampel.

### **Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini merupakan isi pokok dari penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pembuktian hipotesis sampai dengan pengaruh variabel-variabel independen.

### **Bab V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari data penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran kepada pihak-pihak terkait mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pajak

Menurut Resmi (2013) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluara umum.

Definisi yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2006) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak

negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui dirjen pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu *misi fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Penerimaan pajak dapat berasal dari Pajak Penghasilan (PPh) dari sektor migas dan non migas, Pajak Pertambahan nilai (PPn), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penerimaan cukai, maupun pajak-pajak lainnya (Mutia, 2014).

Dari beberapa definisi tersebut ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak ialah (Resmi, 2013) :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

## 2.2 Wajib Pajak

Resmi (2013) mendefinisikan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap

## 2.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2006) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi :

### 1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

### 2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

### 3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## 2.4 **Kewajiban Dan Hak Wajib Pajak**

Viani dan Budi (2012) Kewajiban wajib pajak menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 adalah seperti di bawah ini :

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
3. Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan di tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa indonesia dengan menggunakan satuan mata

uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan. Membayar atau menyetorkan pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

4. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. a) Memerlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak; b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau, c) Memberi keterangan lain guna diperlukan apabila diperiksa.

Hak-hak wajib pajak menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007, adalah sebagai berikut (Viani dan Budi, 2012) :

- 1. Melaporkan beberapa masa pajak dalam 1 (satu) surat pemberitahuan masa.
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan untuk paling lama 2 bulan dengan cara

menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain Direktorat Jendral Pajak.

4. Membetulan surat pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
5. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jendral Pajak atas suatu:
  - a). Surat ketetapan pajak kurang bayar
  - b). Surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan
  - c). Surat ketetapan pajak nihil
  - d). Surat ketetapan pajak lebih bayar atau
  - e). Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan perturan perundang-undang perpajakan.
6. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas surat keputusan keberatan. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jendral Pajak atas suatu:
  - a). Surat ketetapan pajak kurang bayar
  - b). Surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan
  - c). Surat ketetapan pajak nihil
  - d). Surat ketetapan pajak lebih bayar atau
  - e). Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan perturan perundang-undang perpajakan.

7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas surat keputusan keberatan.
8. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. •
9. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal wajib pajak menyampaikan pembetulan surat pemberitahuan (SPT) pajak penghasilan sebelum tahun pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu satu tahun setelah berlakunya UU Nomor 28 tahun 2007.

## 2.5 *Self Assessment System*

Definisi *Self assessment system* menurut Resmi (2013) *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Sedangkan Rahayu (2010) menyebutkan bahwa *Self assessment system* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official*

*Assessment.* Dalam sistem *official assessment*, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *selfassessment*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diatas, meletakkan peran serta masyarakat wajib pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak. Sesuai ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat Surat pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat pemberitahuan isinya.

Dengan demikian, penerapan dan pelaksanaan *self assessment system* pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya (peranan dominan ada pada wajib pajak).

Dalam penerapan sistem *self assessment*, wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi surat pemberitahuan (SPT) dengan jujur, baik dan benar, sampai dengan melunasi pajak terhutang tepat pada waktunya. Walaupun sudah tersedia ancaman hukuman administratif maupun pidana bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, ternyata masih banyak yang tidak atau belum sepenuhnya mematuhi kewajibannya. Hal ini terkait dengan kepatuhan perpajakan atau tax compliance.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2006). Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajibannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang.

## 2.6 Kepatuhan wajib pajak

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Hardiningsi dan Yulianawati (2011), menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak. Dengan cara mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Menurut Adiasa (2013) kepatuhan wajib pajak artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Sedangkan menurut Utami, Andi dan Soerono (2012) kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nazir (2010) menyatakan bahwa wajib pajak harus mengetahui besarnya pajak terhutang, kapan harus bayar, dan batas waktu pembayaran. Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya.

Menurut Novak (2006) yang dikutip oleh Mutia (2014), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu: Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

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.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah bagaimana pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi

pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Mutia (2014) menyatakan bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RII92/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat seperti berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi:
  - a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir,
  - b. Dalam tahun terakhir penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut,
  - c. Surat pemberitahuan (SPT) Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat pemberitahuan (SPT) Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh.
  - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,

- b. Tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut harus:
    - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*)
    - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiscal bagi Waji Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
  4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Dari beberapa pengertian di atas, kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

## **2.7 Theory Reason Action (TRA)**

*Theory reason action* (TRA) dijelaskan oleh Ajzen (1980). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan

dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

*Theory of reason action* (TRA) ini merupakan perilaku manusia secara umum : aslinya teori ini dipergunakan di dalam berbagai macam perilaku manusia, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan sosial-psikologis, kemudian makin bertambah digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang berkaitan dengan perilaku kesehatan

### **2.8.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.8.1 Pemahaman Wajib Pajak**

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyak wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Masih terdapat wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama.

Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan. Mutia (2014) mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari wajib pajak dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi

perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam membayar kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan dan peraturan perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **2.8.2 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib pajak merupakan pengetahuan wajib pajak bahwa perilaku wajib pajak diatur oleh ketentuan dan peraturan perpajakan, sehingga ada kecenderungan untuk mematuhi. Jadi tingkat kesadaran wajib pajak adalah tingkat pengetahuan wajib pajak bahwa perilakunya diatur oleh ketentuan dan peraturan perpajakan, sehingga ada kecenderungan dengan kemauan sendiri bagi wajib pajak untuk mematuhi tanpa ada unsur paksaan.

Dalam *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci utama pendukung suksesnya pemungutan pajak. Oleh karena itu, apabila kesadaran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya semakin tinggi, maka tidak mustahil target penerimaan pajak akan tercapai. Untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya bukanlah hal yang mudah. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh banyak faktor. Selain itu juga wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai obyek, tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan (Nazir, 2010).

Menurut Mutia (2014) kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Dari definisi tersebut dapat diuraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam penelitian Mutia (2014) menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan Hidayat dan Nugroho (2010) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran

membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara.

### **2.8.3 Kualitas Pelayanan**

Di Kantor Pelayanan Pajak melayani wajib pajak dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Sosialisasi tentang mengapa, bagaimana, dimana, kapan, dan apa perpajakan itu selalu dilakukan sehingga wajib pajak dapat memahami dan mampu memenuhi kewajiban dan haknya sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Chaerunisak dan Suyanto (2014) berpendapat bahwa pelayanan yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh baik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak. Sedangkan pengertian pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia, adalah a) perihal atau cara melayani; b) servis dan jasa; c) kemudahan yang diberikan.

Sofyan (2003) memaparkan bahwa sistem penetapan pajak harus mencerminkan adanya kepastian hukum, keadilan dan kemudahan agar tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat dipenuhi sesuai

peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu juga wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai obyek, tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan.

#### 2.8.4 Sanksi Pajak

Sanksi pajak, pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, dengan demikian pemerintah telah sanksi yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Mardiasmo (2003) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Mutia (2014) memaparkan bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian sebelumnya Handayani, Faturokhman dan Pratiwi (2012) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara simultan. kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum masing-masing secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara parsial, berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Kekurangan pada penelitian ini mengenai wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas ini terlalu banyak jenis pekerjaannya, sehingga disarankan agar lebih menspesifikasikan jenis pekerjaannya agar lebih spesifik hasil yang diperoleh. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variable lain dan sebaiknya dengan jumlah sampel

yang lebih besar sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih kuat. Selanjutnya menyertakan kuesioner terbuka dalam penelitian.

Hasil penelitian Mutia (2014) mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dimana selama penyebaran kuesioner, terdapat sejumlah responden yang dituju yang tidak mengisi kuesioner yang diberikan, selain itu beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Dan untuk kuesioner penelitian, karena keterbatasan kemampuan dan sedikitnya informasi yang peneliti dapatkan, pertanyaan yang ada tidaklah pertanyaan yang menjurus ke pokok permasalahan penelitian sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk memperbaiki kusioner terlebih dahulu.

Penelitian Adiasa (2013) mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderating preferensi risiko, menjelaskan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Kekurangan pada penelitian ini adalah instrument pada kuesioner dalam penelitian memiliki tingkat keakuratan yang masih rendah. Penelitian selanjutnya diharapkan memiliki instrumen yang dapat mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dengan akurat serta memiliki indikator yang jelas dan kuat sebagai dasar instrumen pada kuesioner.

Hasil penelitian Viani dan Budi (2012) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak, menyatakan bahwa pelayanan pajak terus melakukan perbaikan di segala bidang, dengan terus meningkatkan kepercayaan wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan harus ditingkatkan kembali dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan Chaerunisak dan Suyanto (2014) menguji tentang pengaruh sistem pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

terhadap penerapan *self assessment system*, berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini bahwa sistem pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *self assessment system* sedangkan kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap penerapan *self assessment system*. Keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti hanya melakukan di Kantor Pelayanan Pajak Bantul sehingga hasil penelitian hanya mencerminkan persepsi wajib pajak pada satu kantor pelayanan pajak. Sedangkan respon dari responden untuk mengisi kuesioner kurang begitu antusias.

Penelitian Utami, Andi dan Soerono (2012) mengenai pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan, hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kekurangan pada penelitian ini hanya menambahkan beberapa variabel saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain.

perpajakan, sehingga ada kecenderungan dengan kemauan sendiri bagi wajib pajak untuk mematuhi tanpa ada unsur paksaan.

Hardiningsi dan Yulianawati (2011) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak kewajiban perpajakan. Hasil penelitian Mutia (2014) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Hasil penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dan Mutia (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Sedangkan penelitian Viani dan Budi (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan point-point yang terdapat dalam dimensi kualitas layanan pajak masih kurang.

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.10.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Mutia (2014) memaparkan bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan, dan juga menyebutkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif sanksi perpajakan

dengan Kepatuhan Wajib Pajak Dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi.

H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2.11 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini memfokuskan pada penerapan *self assessment system* yang terdiri dari lima indikator.

Variabel pertama adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak. Adanya pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan (syarat-syarat) terkait pembayaran pajak. Syarat-syarat untuk melakukan pembayaran pajak memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan Wajib Pajak harus melaporkan surat pemberitahuan (SPT).

Variabel kedua adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas.

Variabel ketiga adalah kualitas pelayanan, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Variabel keempat penelitian ini adalah Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini merupakan bagian penting dalam *self assessment system* dimana

*SmartPLS*, untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan menggunakan *composite reliability*. Reabilitas konstruk dikatakan baik jika nilai *composite reliability*  $>0,7$  (Ghozali, 2012).

#### 3.5.2.2. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya (Jogiyanto, 2013). Suatu indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstruk laten dengan tepat. Dengan menggunakan program *SmartPLS* uji validitas dapat diteliti melalui uji *convergent validity*. Menurut Ghozali (2012) nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Akan tetapi untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50-0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali 2012). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Nilai dari *cross loading* untuk setiap variabel harus  $>0,70$ . Cara lain dapat dilakukan untuk menguji *discriminant validity* dengan membandingkan nilai akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel laten. Nilai akar AVE harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten. Direkomendasikan nilai AVE harus  $>0,50$  (Ghozali, 2012).

### **3.5.3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

#### **3.5.3.1. Uji R-square ( $R^2$ )**

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Nilai R-Squares 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah (Ghozali, 2012).

#### **3.5.3.2. Uji T-Statistik**

Uji t-statistik yaitu dengan membandingkan antara hasil T hitung (T statistik) dengan t-Tabel. Uji-t dengan tingkat signifikansi pada 0,05 ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ) dari parameter jalur struktural (Ghozali, 2012).

#### **3.5.3.3. Hipotesis Operasional**

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, serta mengacu pada teori, maka dapat dirumuskan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_A$ ) yang kemudian dilakukan pengujian atas Hipotesis Nol ( $H_0$ ) tersebut untuk membuktikan apakah Hipotesis Nol ( $H_0$ ) tersebut ditolak atau gagal ditolak. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan sebesar  $(\alpha) = 5\% = 0,05$  (Hadi, 2006). Sehingga :

- Jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel [ $t\text{-statistik} < 1.645$ ], maka  $H_0$  diterima dan  $H_A$  ditolak.
- Jika nilai t-statistik lebih besar atau sama dengan t-tabel [ $t\text{-statistik} > 1.645$ ], maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  gagal ditolak.

Hipotesis tersebut dapat dinotasikan sebagai berikut:

- $H_1$  : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{01}$  : Pemahaman wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{A1}$  : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 
- $H_2$  : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{02}$  : Kesadaran membayar pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{A2}$  : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 
- $H_3$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{03}$  : Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- $H_{A3}$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>04</sub> : Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>A4</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak DIY, Kabupaten Sleman. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 60 responden yang terdiri Secara ringkas populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantarkan langsung kepada reponden. Dari rencana kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 60 kuesioner, sebagian memenuhi syarat untuk dianalisis. Keterangan lebih lengkap mengenai pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Data kuesioner yang disebar**

Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner disebar secara langsung	60	100
Kuesioner yang diisi tidak lengkap	(4)	7
Kuesioner yang tidak kembali	(0)	0
Kuesioner yang dapat diolah	56	93

Sumber : Data diolah, 2015

#### 4.2 Deskripsi Responden

##### 4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin responden terdiri dari 2 kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Deskripsi responden berdasar jenis kelamin adalah sebagai berikut seperti yang disajikan pada Tabel 4.2 dibawah ini.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden**

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	70
	Perempuan	17	30

Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas hasil deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebesar 39 responden atau 70%. Sedangkan responden perempuan sebesar 17 responden atau 30%.

#### 4.2.2 Usia

Berdasarkan usia responden terdiri dari 5 kategori, yaitu di bawah 25 tahun, 25-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan di atas 50 tahun. Hasil analisis deskriptif responden berdasarkan umur mereka adalah sebagai berikut seperti yang disajikan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Usia Responden**

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	%
Usia	< 25 tahun	15	27
	25-30 tahun	14	25
	31-40 tahun	13	23
	41-50 tahun	12	21
	>50 tahun	2	4

Sumber : Data diolah, 2015

Dari tabel di atas hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti. Sebanyak 15 responden berusia kurang dari 25 tahun, 14 responden berusia 25-30 tahun, 13 responden berusia 31-40 tahun, 12 responden berusia 41-50, dan 2 responden berusia lebih dari 50 tahun. Berdasarkan uraian tersebut,

mayoritas responden yang menggunakan teknologi computer di KPP Pratama Sleman adalah responden berusia kurang dari 25 tahun yaitu sebesar 15 responden atau 27%.

#### 4.2.3 Pendidikan

Hasil analisis deskriptif responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Pendidikan Responden**

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	%
Pendidikan	SMP	0	0
	SMA	25	45
	Diploma	4	7
	Sarjana	24	43
	Megister(S2)	2	4
	Lainnya	1	2

Sumber : Data diolah, 2015

Dari tabel diatas hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 0 responden berpendidikan SMP, 25 responden berpendidikan SMA, 4 responden berpendidikan Diploma, 24 responden berpendidikan Sarjana, 2 responden berpendidikan Megister (S2) dan 1 responden memilih kategori berpendidikan Lainnya. Hasil tersebut membuktikan bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan pendidikan SMA yaitu 25 responden atau 45%.

#### 4.2.4 Jabatan

Hasil analisis deskriptif responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5 Jabatan Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	%
Pekerjaan	PNS	4	7
	TNI/POLRI	0	0
	Pegawai BUMN/BUMD	4	7
	Pegawai Swasta	41	73
	Lainnya	7	13

Sumber : Data diolah, 2015

Dari tabel diatas hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 4 responden mempunyai jabatan sebagai *PNS*, 0 responden mempunyai jabatan sebagai *TNI/POLRI*, 4 responden mempunyai jabatan sebagai *Pegawai BUMN/BUMD*, 41 responden mempunyai pekerjaan sebagai *Pegawai Swasta*, dan 7 responden memilih dengan jabatan *Lainnya*. Hasil tersebut membuktikan bahwa mayoritas responden adalah mereka yang memiliki jabatan sebagai *Pegawai Swasta* yaitu 41 responden atau 73%.

#### 4.2.5 Pendapatan Perbulan

Hasil analisis deskriptif responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Tabel Pendapatan Perbulan

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	%
Pendapatan Perbulan	Rp <2,5 Juta	30	54
	Rp 2,5-5 Juta	24	43
	Rp 6-10 Juta	2	4
	Rp 11-20 Juta	0	0
	Rp >20 Juta	0	0

Sumber : Data diolah, 2015

Dari tabel diatas hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 30 responden mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp<2,5

juta, 24 responden mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp2,5-5 juta, 2 responden mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp6-10 juta, 0 responden mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp11-20 juta, dan 0 responden mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp >20 juta. Hasil tersebut membuktikan bahwa mayoritas responden adalah mereka yang memiliki pendapatan perbulan Rp<2,5 juta.

### **4.3 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)**

#### **4.3.1 Uji Convergent Validity**

Validitas konstruk dalam penelitian ini dinilai dengan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* mengacu pada keberadaan korelasi antar instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama. Validitas konvergen dilihat dari nilai *loading* instrument dan square root of average aertacted (AVE). Nilai *loading* merupakan nilai antara konstruk dan instrument yang merupakan proporsi variansi dari sebuah item. Validitas dikatakan memiliki nilai yang baik jika nilai loading faktor lebih besar dari 0,70 dan nilai AVE lebih besar dari 0,50 (Ghozali, 2006). Namun demikian untuk tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam (Ghozali, 2006)). Untuk mengevaluasi validitas diskriminan digunakan *software* SmartPSL. Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai *loading faktor* dan AVE yang disajikan pada Tabel 4.7 di bawah ini.

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk jika indikator lain pada konstruk yang sama berubah (atau dikeluarkan dari model). Indikator reflektif cocok digunakan untuk mengukur persepsi sehingga penelitian ini menggunakan indikator reflektif. Tabel 4.9 menunjukkan bahwa *loading factor* memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,5. Nilai *cross loading* berkisar diantara 0,685 sampai dengan 0,960. Jadi semua indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *discriminant validity*.

#### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang dapat dinilai dari *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk dan membandingkan nilai akar AVE dengan nilai korelasi antar konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk dapat mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,80 dan nilai akar AVE lebih tinggi di bandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya yang disajikan pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10 Composite Reliability dan Akar AVE**

	<b>Composite Reliability</b>	<b>KMP</b>	<b>KP</b>	<b>KWP</b>	<b>PWP</b>	<b>SP</b>
<b>KMP</b>	<b>0.904*</b>	<b>0.871</b>				
<b>KP</b>	<b>0.964*</b>	0.575404	<b>0.919</b>			
<b>KWP</b>	<b>0.941*</b>	0.735017	0.770559	<b>0.873</b>		
<b>PWP</b>	<b>0.868*</b>	0.456659	0.576497	0.560818	<b>0.830</b>	
<b>SP</b>	<b>0.949*</b>	0.658142	0.605514	0.775301	0.383086	<b>0.888</b>

Sumber : Data diolah, 2015

Catatan : Cetak tebal dan bertanda bintang (\*) adalah nilai *Composite Reliability*

Cetak tebal pada diagonal adalah nilai akar AVE

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa akar AVE konstruk Kesadaran wajib pajak 0,871 lebih tinggi daripada korelasi konstruk lainnya, begitu juga pada konstruk kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan sanksi pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil output *composite reliability* baik konstruk pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib semuanya di atas 0,80. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan bahwa konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan sangat tinggi. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa reliabilitas instrumen terpenuhi.

#### 4.4 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

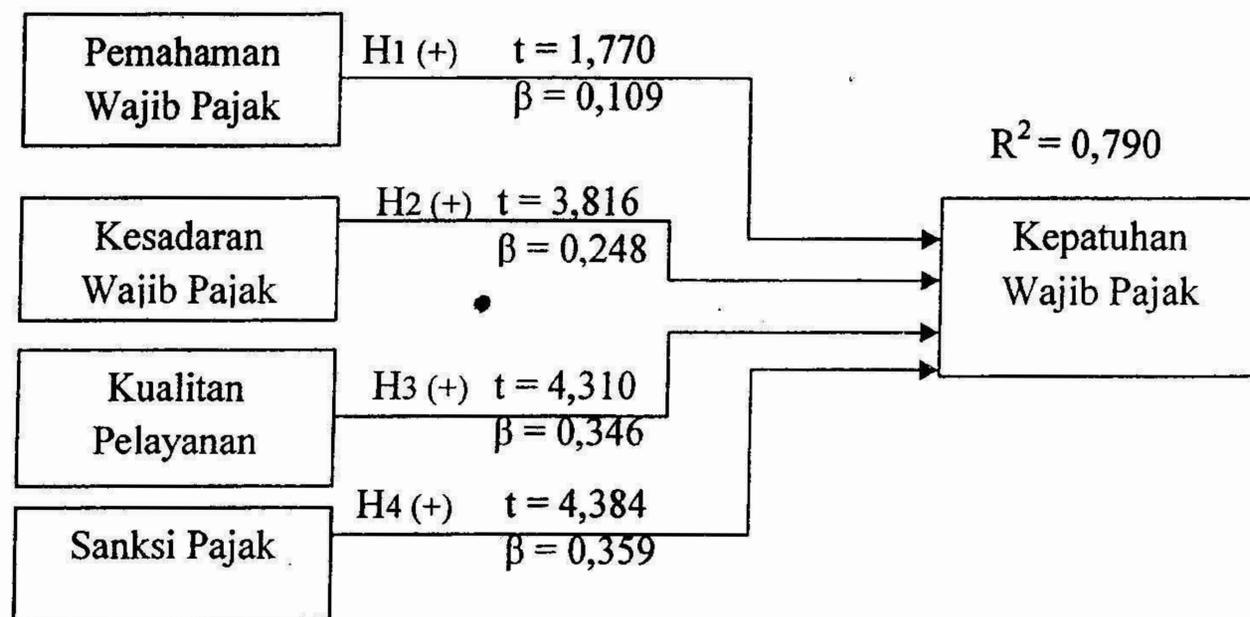
Pengujian inner model adalah untuk mengevaluasi hubungan konstruk laten atau variabel yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Pengujian model struktural dilakukan dengan melihat *R-Square* yang merupakan uji goodness fit model. Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk dan nilai signifikansinya serta nilai *R-Square*. Nilai *R-Square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Berikut ini adalah perhitungan *inner model* yang disajikan pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11 Pengujian Inner Model**

Variabel	<i>R-Square</i> ( $R^2$ )
KWP	0.790

Sumber : Data diolah, 2015

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian disajikan juga seperti pada Gambar 4.1



**Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis**

Dari gambar diatas nilai  $\beta$  (Beta) yang dihasilkan oleh semua variabel bernilai positif maka hubungan antar variabel juga bernilai positif, nilai t-hitung pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan karena nilai t-hitung (1,770) > t-tabel (1,645), begitu juga nilai t-hitung konstruk lainnya lebih besar dari t-tabel (1,645) artinya berpengaruh signifikan. Nilai  $R^2$  sebesar 0,790 menunjukkan hasil diatas 0,50 yang artinya kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan kuat terhadap variabel yang dipengaruhinya.

#### 4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari Tabel 4.12 nilai *path coefficient* pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,109 dengan nilai t-hitung 1,770. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah berpengaruh

signifikan karena nilai t-hitung (1,770) > t-tabel (1,645), sehingga **hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) penelitian ini didukung.**

#### 4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari Tabel 4.12 nilai *path coefficients* kesadaran wajib pajak sebesar 0,248 dengan nilai t-hitung sebesar 3,816. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan karena nilai t-hitung (3,816) > t-tabel (1,645), sehingga **hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) penelitian ini didukung.**

#### 4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari Tabel 4.12 nilai *path coefficient* kepercayaan terhadap loyalitas sebesar 0,346 dengan t-hitung sebesar 4,310. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan karena nilai t-hitung (4,310) > t-tabel (1,645), sehingga dapat diartikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga **hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) penelitian ini didukung.**

#### 4.5.4 Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari Tabel 4.12 nilai *path coefficient* sebesar 0,359 dengan nilai t-hitung sebesar 4,384. Pada tingkat signifikansi 5% hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan karena nilai t-hitung (4,384) > t-tabel (1,645), sehingga dapat diartikan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak **hipotesis keempat (H<sub>4</sub>) penelitian ini didukung.**

### 4.6 Pembahasan

#### 4.6.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian **hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) penelitian ini didukung.** Hasil penelitian ini mendukung penelitian Adiasa (2013) dan Mutia (2014) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Hardiningsi dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.6.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian **hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) penelitian ini didukung**. Wajib pajak memiliki kesadaran akan ketentuan dan peraturan perpajakan, sehingga ada kecenderungan untuk mematuhi tanpa ada unsur paksaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mutia (2014) dan Hardiningsi (2011) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak kewajiban perpajakan.

#### **4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian **hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) penelitian ini didukung**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan para petugas pajak atau Dirjen Pajak sudah mampu berfungsi sebagaimana mestinya, dan mampu memenuhi permintaan pelayanan dari wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mutia (2014) dan Hardiningsi (2011) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Namun

penelitian ini tidak mendukung penelitian Viani dan Budi (2012) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, dikarenakan point-point yang terdapat dalam dimensi kualitas layanan pajak masih kurang.

#### **4.6.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian **hipotesis keempat (H<sub>4</sub>) penelitian ini didukung**. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mutia (2014) terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi.

#### **4.7 Diskusi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah paham mengenai kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran membayar pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak sesuai ketentuan dan peraturan, serta menumbuhkan sikap kesadaran bagi wajib pajak tentang terhadap perpajakan. Hal ini dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi para petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan tentang pemahaman pengetahuan peraturan perpajakan. dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan ada beberapa faktor-faktor yang selama ini sudah terbangun seperti pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak yang harus tetap dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat khususnya untuk wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman DIY.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran membayar pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, DIY. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi nilai pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi pula penerapan kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi nilai kesadaran membayar pajak maka semakin tinggi pula penerapan kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula penerapan kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi nilai sanksi pajak maka semakin tinggi penerapan kepatuhan wajib pajak

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Resiko. *Accounting Analysis Journal*, 2 (3). hal 1-80.
- Boediono, B. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I. Jakarta : Kawula Indonesia
- Cahyonowati, N. (2011). Model Moral Dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi. *JAAI*, 15 (2). hal 161-177
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Partial Least Square*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., dan Latan, H. (2012). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 20.M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Hardiningsih, P., dan Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3 (1). hal 126 -142
- Handayani, S. W., Faturokhman, A., dan Pratiwi, U. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Akuntansi Nasional XV*, 20 -23 September 2012 .
- Hidayat, W., dan Nugroho, A. A. (2010). Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada perilaku Ketidakepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Universitas Airlangga*, 12 (2), hal 82 - 93.
- Jogiyanto. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF
- Mutia, S. P. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan, Edisi Revisi*, Andi, Yogyakarta.

- Nazir, N. (2010). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik. Universitas Trisakti*, 5 (2) , hal 85-100.
- Novak, N. D. (1998), *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.
- Nur, F. A., dan Muhammad, A. (2015), *Theory Of Reasoned Action*. melalui website : [http://www.academia.edu/8552037/Theory Of Reasoned Action](http://www.academia.edu/8552037/Theory_of_Reasoned_Action)
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal/GHI*. Bandung.
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiana, S., En, T. K., dan Agustina, L. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 2 (2), hal 131-161.
- Sofyan, S. (2003). Sistem Penetapan Pajak (Dalam Kerangka Mencari Sistem Yang Kondusif). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Vol 3, hal 28-34.
- Sugiyono. (2007). *"Metode Penelitian Bisnis"*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, E. S. (2010). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15 (1), hal 58-65.
- Suyanto., dan Chaerisak U. H. (2014). Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerapan Self Assessment System. *Jurnal Akuntansi Universitas*, 2 (1), hal 24-42.
- Utami, S. R., Andi., dan Soerono A. D. (2012). Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Simposium XV. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.  
[Http://mhs.blog.ui.ac.id/henry.truman/wp...dir/.../uu\\_28\\_2007\\_kup.pdf](http://mhs.blog.ui.ac.id/henry.truman/wp...dir/.../uu_28_2007_kup.pdf).

- Viani, Y. R. N., dan Budi, N. Y. A. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, 7 (1), Hal 61-72.
- Wold, H. (1982). Soft modelling: the basic design and some extensions. In: Joreskog K. G, Wold, H (eds) *Systems under indirect observation. Causality, structure, prediction*, vol II. North-Holland. Amsterdam, pp 1-54.