

**PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Survey di PT. Intikom Berlian
Mustika)**

*Indri Febriani

**Suparno

Universitas Mercu Buana Jakarta

ARTICLE INFO

Keywords:

*Awareness Taxpayer, Tax Service, Tax
Sanction, Compliance*

ABSTRACT

This research aims to demonstrate empirically the effect of awareness of taxpayers, tax services and tax sanctions on the compliance of individual taxpayer. The sample in this research were employees who worked at PT Intikom Berlian Mustika. This research used primary data with distributing questionnaire. Questionnaires were distributed as many as 100 pieces to individual tax payer in PT Intikom Berlian Mustika. Research sampling were taken by simple random sampling. Statistical analysis using multiple linear regression. The results showed that tax awareness and sanctions significantly affected the compliance of individual taxpayers, while tax services did not affect the compliance of individual taxpayers at PT Intikom Berlian Mustika.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan swasta yang bekerja di PT Intikom Berlian Mustika. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Intikom Berlian Mustika. Sampel penelitian diambil dengan metode *simple random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak dan sanksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Intikom Berlian Mustika.

How to Cite:

Febriani, Indri dan Suparno. Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survey di PT Intikom Berlian Mustika). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 14(1), 49-64. <https://doi.org/10.21009/wahana.014.1.4>.

Corresponding Author:

*indrifebriani93@gmail.com

**suparno4255@gmail.com

ISSN

2302-1810 (online)

DOI: doi.org/10.21009/wahana-akuntansi/14.1.04

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrument bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian, yang mudah untuk dipengaruhi kondisinya daripada penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Pengaruh dan campur tangan yang dilakukan pemerintah di dalam penerimaan pajak antara lain dengan mengeluarkan paket-paket kebijakan baru mengenai pajak. Kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah tujuan utamanya adalah untuk membantu meningkatkan kontribusi penerimaan pajak (Susmita dan Supadmi, 2016).

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan oleh ortax.org jumlah pelapor Surat Pemberitahuan (SPT) tahun 2015 lebih rendah dibandingkan dengan tren pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan dalam empat tahun terakhir. Hingga penutupan pelaporan Surat Pemberitahuan tanggal 31 Maret 2015, Wajib Pajak yang menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan orang pribadi jumlahnya tidak mencapai target 10 juta orang. Pada tahun 2012 jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan 9,22 juta dari 17,65 juta wajib pajak yang terdaftar. Pada tahun 2013 jumlah pelapor sebanyak 9,8 juta dari 17,73 Wajib Pajak yang terdaftar, sedangkan pada tahun 2014 Wajib Pajak yang menyampaikan

Surat Pemberitahuan sebanyak 10,78 juta dari 18,35 Wajib Pajak yang terdaftar.

Berdasarkan informasi dari karyawan di PT Intikom Berlian Mustika didapatkan informasi bahwa sebagian mengalami kesulitan pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi. Selain itu, mereka mengeluhkan kerepotan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi 1770 S atau 1770 SS, mereka juga mengeluhkan mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan tersebut yang dinilai sulit meskipun sudah menggunakan e-filing. Tentunya hal ini akan mempengaruhi kepatuhan karyawan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penelitian ini merumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Seberapa besar pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Seberapa besar sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Undang–Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang–

Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2013: 139) adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Cindy dan Yenni, 2013).

Menurut Mutia (2014) salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik

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

Definisi sanksi pajak menurut Mardiasmo (2016: 62) adalah sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Theory of Planned Behavior (Teori Perencanaan Perilaku)

Tiraada (2013) menerangkan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- a. *Behavior Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan

tersebut. Dengan kata lain, *normative beliefs* adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

- c. *Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus, dan sanksi pajak, maka Wajib Pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Muliari dan Setiawan dalam Mahdi dan Ardiati (2017) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui,

memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dimana semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak pun akan semakin tinggi (Mutia, 2014).

Berdasarkan teori di atas, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah: H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian Susmita dan Supadmi (2016), kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan teori di atas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah: H₂: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut penelitian Susmita dan Supadmi (2016), sanksi perpajakan menunjukkan pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar

Timur. Artinya, peneanaan hukuman kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan teori di atas, maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan meneliti populasi dan sampel tertentu dengan analisis bersifat kuantitatif atau statistik yang ditujukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

Jenis Data, Tempat dan Waktu Penelitian

Data yang digunakan adalah data primer. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal. Menurut Sandjojo (2014) analisis tersebut digunakan untuk memudahkan pengaruh atau kausal dari variabel independen terhadap variabel dependen penelitian ini dilaksanakan tanpa adanya satu perlakuan khusus terhadap data tertentu oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT Intikom Berlian Mustika. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 331 Wajib Pajak Orang Pribadi dan diambil 100

sampel untuk penyebaran kuesionernya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik penentuan sampel secara acak, karena setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan cara pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert. Skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Kategori Setuju (S) diberi skor 4
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (TST) diberi skor 1

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan pada Lampiran 1.

Metode Penelitian

Pada penelitian analisis data dilakukan dengan melakukan pengujian statistik deskriptif, uji

validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi simultan (uji statistik F), uji statistik parameter individual (uji statistik t) dan uji regresi linear berganda.

PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2013) analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel dalam penelitian tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain dengan kata lain menjelaskan karakteristik statistik masing-masing variabel. Statistik yang akan dibahas meliputi: jumlah data (N), rata-rata sampel (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum serta standar deviasi.

Hasil uji statistik deskriptif dari penelitian ini disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1

Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan WPOP	100	12,00	30,00	25,6800	3,63451
Kesadaran WP	100	15,00	30,00	24,6600	4,07560
Pelayanan Fiskus	100	11,00	30,00	24,4200	4,89523
Sanksi Pajak	100	16,00	30,00	24,7200	4,28547
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016), uji validitas penelitian ini digunakan untuk melihat sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Nilai r tabel diperoleh dari *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel responden $100 - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$. Nilai r tabel yang didapat adalah 0,197.

Hasil uji validitas dari setiap variabel pada penelitian ini disajikan pada Tabel 2 sampai dengan Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas – Kepatuhan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
Kepatuhan1	0,628	0,197	Valid
Kepatuhan2	0,677	0,197	Valid
Kepatuhan3	0,72	0,197	Valid
Kepatuhan4	0,673	0,197	Valid
Kepatuhan5	0,707	0,197	Valid
Kepatuhan6	0,765	0,197	Valid

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Tabel 3

Hasil Uji Validitas – Kesadaran

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
Kesadaran1	0,55	0,197	Valid
Kesadaran2	0,732	0,197	Valid
Kesadaran3	0,754	0,197	Valid
Kesadaran4	0,73	0,197	Valid
Kesadaran5	0,774	0,197	Valid
Kesadaran6	0,763	0,197	Valid

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Tabel 4
Hasil Uji Validitas – Fiskus

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
Fiskus1	0,936	0,197	Valid
Fiskus2	0,934	0,197	Valid
Fiskus3	0,957	0,197	Valid
Fiskus4	0,864	0,197	Valid
Fiskus5	0,922	0,197	Valid
Fiskus6	0,818	0,197	Valid

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Tabel 5
Hasil Uji Validitas – Sanksi

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
Sanksi1	0,751	0,197	Valid
Sanksi2	0,805	0,197	Valid
Sanksi3	0,726	0,197	Valid
Sanksi4	0,851	0,197	Valid
Sanksi5	0,84	0,197	Valid
Sanksi6	0,726	0,197	Valid

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa seluruh nilai r hitung untuk variabel dependen dan independen dari penelitian ini memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel adalah *valid*.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu dimana apabila Cronbach Alpha > 0,70 yang berarti bahwa instrumen tersebut dapat

digunakan sebagai pengumpulan data yang handal (Ghozali, 2013: 48).

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini disajikan pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Acuan	Keterangan
Kepatuhan	0,782	0,7	Reliabel
Kesadaran	0,813	0,7	Reliabel
Pelayanan	0,955	0,7	Reliabel
Sanksi	0,863	0,7	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* di atas 0,70.

Uji Normalitas

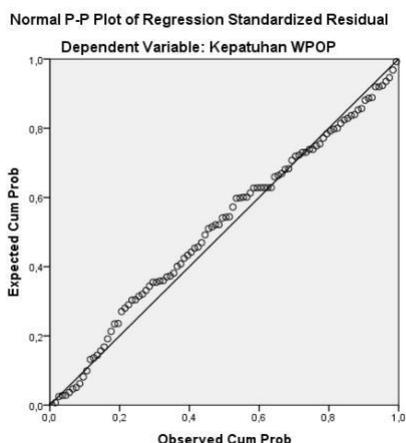
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013: 160).

Hasil uji normalitas dari penelitian ini disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 7 di bawah ini.

Dari Gambar 1 terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, artinya model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan Tabel 7 di bawah maka dapat terlihat bahwa hasil uji *nilai Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,256. Ini menunjukkan bahwa nilai

signifikansi lebih dari 0,05. Dan dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1

Hasil Uji Normalitas – Normal P-Plot

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Tabel 7

Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,91736701
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,064
	Negative	-,101
Kolmogorov-Smirnov Z		1,013
Asymp. Sig. (2-tailed)		,256

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali,

2013: 105). Metode uji multikolinieritas antara lain dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Jika $VIF < 10$ dan mempunyai angka Toleransi $> 0,1$ maka disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Hasil uji normalitas dari penelitian ini disajikan pada Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kesadaran WP	,517	1,935
Pelayanan Fiskus	,873	1,145
Sanksi Pajak	,556	1,800

a. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

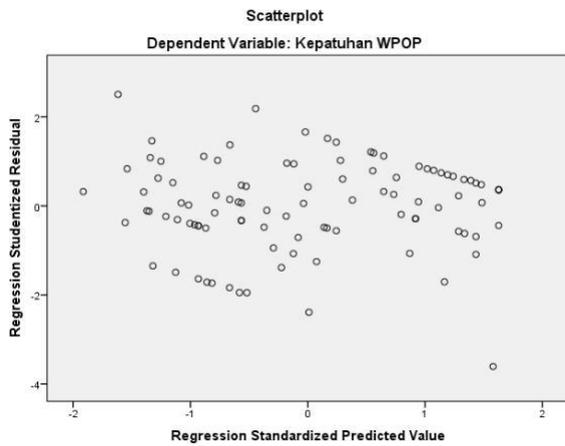
Sesuai tabel di atas, variabel kesadaran Wajib Pajak, pelayanan pajak, dan sanksi pajak memiliki nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolinieritas atau asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139). Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dari penelitian ini disajikan pada Gambar 2 dan Tabel 9 di bawah ini.



Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Dari gambar di bawah ini terlihat titik-titik data yang menyebar di atas dan di bawah angka 0, titik-titik data juga tidak membentuk suatu pola tertentu dan tidak berkumpul di satu titik saja. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

Berdasarkan tabel di bawah terlihat bahwa nilai signifikan dari variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,528, pelayanan fiskus

sebesar 0,305, dan sanksi pajak sebesar 0,797. Hal ini berarti pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena semua variabel tersebut memiliki nilai signifikan di atas 0,05.

Tabel 9

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,504	1,439		1,740	,085
Kesadaran WP	-,043	,068	-,089	-,634	,528
Pelayanan Fiskus	,045	,044	,112	1,031	,305
Sanksi Pajak	-,016	,062	-,035	-,258	,797

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji koefisien determinasi (R²) disajikan pada Tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,596 ^a	,356	,336	2,96260

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

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa besarnya *adjusted R square* adalah 0,336. Hal ini berarti 33,6% variabel dependen

yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen meliputi kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Sedangkan sisanya (100% - 33,6% = 66.4%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 2,96260.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Hasil uji statistik F disajikan pada Tabel 11 di bawah ini.

Tabel 11

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression				17,6	,00
Residual	465,168	3	155,056	66	0 ^b
Total	842,592	96	8,777		
	1307,760	99			

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan WPOP

b. *Predictors:* (Constant), Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WP

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

Berdasarkan tabel Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 17,666 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan F Tabel yang didapat sebesar 2,70. Angka 2,70 merujuk pada F tabel dengan signifikansi $df_1 = k$, (dimana k adalah jumlah variabel bebas) yaitu 3, $df_2 = n - k$, (dimana n adalah sampel) yaitu $100 - 3 = 97$.

Berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel di atas, maka dapat dilihat

bahwa F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu $17,666 > 2,70$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian untuk tingkat signifikansi f adalah $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan signifikan terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Hasil uji statistik t disajikan pada Tabel 12 di bawah ini.

Tabel 12

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,548	2,148		5,377	,000
Kesadaran WP	,299	,102	,336	2,946	,004
Pelayanan Fiskus	,007	,065	,009	,100	,920
Sanksi Pajak	,267	,093	,314	2,860	,005

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan WPOP

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2018

- a. Kesadaran Wajib Pajak
 H_{01} : Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a1}: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas, variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar $0,004 < 0,05$ atau t hitung $2,946 > 1,988$. Maka keputusan yang diambil adalah H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Pelayanan Fiskus

H₀₂: Pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a2}: Pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan tabel di atas, variabel pelayanan fiskus memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar $0,920 > 0,05$ atau t hitung $0,100 < 1,988$. Maka keputusan yang diambil adalah H₀₂ diterima dan H_{a2} ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Sanksi Pajak

H₀₃: Sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a3}: Sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan Tabel 11 variabel sanksi pajak memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ atau t hitung $2,860 > 1,988$. Maka keputusan yang diambil adalah H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel 10 di atas, maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda untuk tingkat kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,548 + 0,299 \text{ KWP} + 0,007 \text{ PF} + 0,267 \text{ SP} + e$$

- Konstanta sebesar 11,548 berarti bahwa dengan mengesampingkan pengaruh kesadaran Wajib Pajak (X₁), pelayanan fiskus (X₂), dan sanksi pajak (X₃) maka besarnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bernilai 11,548.
- Koefisien regresi variabel kesadaran Wajib Pajak (X₁) sebesar 0,299 berarti

bahwa jika terjadi peningkatan variabel kesadaran Wajib Pajak (X1) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,299 satuan.

- c. Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus (X2) sebesar 0,007 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel pelayanan fiskus (X2) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,007 satuan.
- d. Koefisien regresi variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,267 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel sanksi pajak (X3) sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,267 satuan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory planned of behavior menyatakan tentang perilaku yang timbul oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku. Seseorang akan patuh membayar pajak jika ada kesadaran. Dengan adanya kesadaran Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahdi dan Ardiati (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory planned of behavior menjelaskan bahwa sebelum Wajib Pajak melakukan kewajibannya, Wajib Pajak tersebut memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar taat pajak, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib

pajak. Atau ada sebagian Wajib Pajak yang menganggap bahwa yang terpenting hanya memenuhi kewajibannya saja dan sikap fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

Selain itu, dengan adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi turun. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tiraada (2013) yang menyatakan bahwa sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory planned of behavior menyatakan bahwa sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Semakin tegas sanksi pajak

maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT Intikom Berlian Mustika.
2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT Intikom Berlian Mustika.

Saran

1. Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak sebaiknya meningkatkan kegiatan sosialisasi perpajakan yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman perpajakan masyarakat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, DJP diharapkan meningkatkan pengetahuan dasar perpajakan dan memberikan sosialisasi mengenai untuk apa pajak itu digunakan, seperti pembiayaan negara, perbaikan

jalan, dan lain-lain. Sehingga wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya.

2. Untuk wajib pajak agar lebih menyadari tentang fungsi pajak itu sendiri, yang mana pajak digunakan untuk kepentingan bersama sehingga wajib pajak diharapkan agar lebih taat dalam membayar pajak.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT orang pribadi. Selain itu, peneliti diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel, sehingga hasilnya dapat menghasilkan data yang digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomi UNY).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi analisis *multivariate* dengan program SPSS.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Cetakan VII.

- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1
- Mahdi, M., & Ardiati, W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (JEMSI)*, 3(1).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).
- Ngadiman, N., & Huslin, D. (2015). Pengaruh *Sunset Policy, Tax Amnesty*, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*, 19(2), 225-241.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat

- Restu Mutmainah Marjan. (2014). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)". Skripsi. Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin.
- Rustianah, Rustianah (2018) Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada KPP Jakarta Cengkareng. S1 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Sandjojo, Nindjo. (2014). Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya, edisi revisi: Fakultas Ilmu Komputer: Jakarta.
- Sari, Dian Puspita (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua). S1 Thesis, Universitas Mercu Buana.
- SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007.
- Setiyoningrum, A. T., Tinangon, J., & Wokas, H. R. (2014). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern, 9(4).
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi, 1239-1269.
- Tiraada, Tryana, (2013) Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Zahra, Elmanda Dentira (2018) Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Motivasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kebayoran Lama – Jakarta Selatan). S1 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- www.ortax.or

Lampiran 1: Operasionalisasi Variabel

Sumber	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Utomo dalam Rustianah (2018)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya	Kepemilikan NPWP	Ordinal
			Menghitung, menyetor dan melaporkan	
			Kewajiban membayar pajak	
			Melaporkan SPT Tahunan	
			Sanksi	
			Tunggakan pajak	
Sari (2018)	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya	Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.	Ordinal
			Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.	
			Pajak ditetapkan dengan Undang - undang dan dapat dipaksakan.	
			Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya akan merugikan negara.	
			Pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para Wajib Pajak.	
			Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.	
Sari (2018)	Pelayanan Fiskus (X2)	Pelayanan fiskus dalam memenuhi kewajiban perpajakannya	Memberikan penyuluhan kepada Wajib pajak di bidang perpajakan.	Ordinal
			Memberikan pelayanan dengan baik.	
			Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	
			Petugas fiskus ramah dalam bertutur kata.	
			Petugas fiskus bersedia membantu Wajib Pajak apabila ada kesulitan.	
			Petugas fiskus menjaga kerapian dalam berpenampilan.	
Rahmadian dalam Zahra (2018)	Sanksi Pajak (X3)	Tanggungan (tindakan-tindakan, hukuman, dsb.) untuk memaksa seseorang menepati perjanjian	Pemahaman sanksi pajak dengan Baik	Ordinal
			Ketegasan sanksi pajak	
			Efek jera dari sanksi pajak	
			Ketegasan sanksi berupa bunga	
			Kesetaraan penerapan sanksi	
			Konsekuensi sanksi	