

# ANALISIS PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Selatan Periode 2012-2016)

Intan Fakhrana, Elly Soraya N.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam As-Syafi'iyah

[sorayaelly@gmail.com](mailto:sorayaelly@gmail.com)

---

## Abstract

*Taxpayer compliance is the fulfillment of obligations undertaken by the taxation of taxpayers in order to contribute to the country's development is expected in its fulfillment is done on a voluntary basis. The tax is very important for Indonesia because of the country's development of tax income for the largest contributing country. The current tax receipts for the State. One of the obstacles that can inhibit the effectiveness of tax collection is a taxpayer compliance ( tax compliance).*

*This study aimed to test whether the influence of Tax Sanctions against a private Person Taxpayer Compliance and service quality Fiskus influence against a Person Taxpayer Compliance. This research using a sample on the KPP Pratama Bekasi South in the 2012-2016 sample uses probability. The research method used is the quantitative methods with multiple regression analysis techniques and using the SPSS statistical test tool version 20.0.*

*The results of this research show that the positive effect of significant tax penalties against private persons the taxpayer compliance. Quality of service significantly influential fiskus against taxpayer compliance people person*

**Keyword :** *Quality Of Service Tax, Sanctions Fiskus, Private Person Taxpayer Compliance*

## Abstrak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban yang dilakukan oleh perpajakan wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan atas dasar sukarela. Pajak sangat penting bagi Indonesia karena perkembangan pendapatan pajak negara untuk negara yang memberikan kontribusi terbesar. Penerimaan pajak saat ini untuk Negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat efektivitas pemungutan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (kepatuhan pajak).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Orang Pribadi Kepatuhan Wajib Pajak dan pengaruh Fiskus terhadap kualitas layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang. Penelitian ini menggunakan sampel pada KPP Pratama Bekasi Selatan pada sampel 2012-2016 menggunakan probability. Metode penelitian yang

digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda dan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 20.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh positif denda pajak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi fiskus terhadap kepatuhan orang wajib pajak orang.

**Kata kunci : Kualitas Pajak Pelayanan, Sanksi Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

---

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

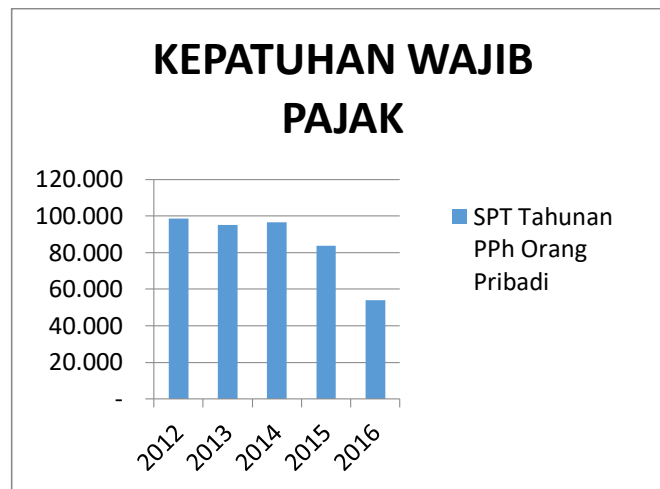
Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang mempunyai potensi besar dalam mendukung seluruh program kerja suatu pemerintahan dalam melakukan suatu perubahan sehingga tujuan pemerintah dapat tercapai. Namun upaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu diantaranya tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah sehingga wajib pajak berusaha membayar pajaknya lebih kecil dari pada seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan dan membayar kewajibannya.

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar. (Oktaviane, 2013).

Kepatuhan menjadi penting karena ketidak patuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan negara dari sektor pajak. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak semakin sadar bahwa peranan membayar pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. (Yessika & Pujo, 2017).

Sadhani dalam Santi (2012: 4) menjelaskan bahwa, tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Bekasi Selatan ternyata mengalami fluktuasi tetapi dengan jumlah yang tidak stabil. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah dalam melaporkan SPT Tahunan PPh di KPP Bekasi Selatan periode 2012-2016:

**Gambar 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak SPT WP OP Tahun 2012-2016**



(Sumber : KPP Pratama Bekasi Selatan)

Berdasarkan grafik 1 dapat diketahui bahwa, dari tahun 2012 hingga 2016 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh di wilayah Bekasi Selatan mengalami fluktuasi tetapi dengan jumlah yang tidak stabil. Pada tahun 20102 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh di KPP Pratama Bekasi Selatan mengalami peningkatan dimana tahun 2012 tingkat kepatuhan sebesar 98,615 namun pada tahun 2013 jumlah tersebut menurun menjadi 95,615. Namun, terjadi peningkatan dari tahun 2014. Besarnya jumlah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh di KPP Pratama Bekasi Selatan pada tahun 2016 paling rendah, yaitu sebesar 53,952. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah dalam melaporkan SPT Tahunan PPh.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan apabila ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Ketidak patuhan wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system* dapat berkembang apabila tidak adanya ketegasan dari instansi perpajakan (Maria dan Afriyanti, 2012). Tindakan penegakan hukum tersebut dilaksanakan melalui pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak. Upaya penegakan hukum tersebut salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka sangat diperlukan tenaga pemeriksa pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. (Kade & Putu, 2017).

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Kade & Putu, 2017).

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaat sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kade & Putu, 2017).

## **1.2 Perumusan Masalah.**

1. Apakah sanksi pajak pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Apakah kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Apakah sanksi pajak dan kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada segala pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan serta mendukung teori-teori yang telah ada mengenai Sanksi pajak dan kualitas pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **2. Manfaat praktis**

Diharapkan bagi kantor pajak dapat menjadi masukan dan kebijaksanaan dalam melayani wajib pajak dan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk melaksanakan kewajiban pajak.. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah referensi dan informasi dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

## **2. Tinjauan Pustaka dan Hipotesis**

### **2.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*), Teori Kontinjensi dan *Theory of Perceived Behavior* (TPB)**

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi (*Attribution Theory*), Teori Kontinjensi dan *Theory of Perceived Behavior* (TPB). Teori atribusi dikembangkan oleh Heider (1958), melalui tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan tingkah laku seseorang. Heider (1958) dalam Suartana (2010) menyatakan bahwa teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa dan mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. (Kadek & Putu 2017:1120).

Pendekatan kontinjensi yang digunakan oleh para peneliti dalam penelitian seperti ini adalah dalam rangka memberikan masukan faktor-faktor yang sebaiknya dipertimbangkan dalam perancangan penelitian. Pendekatan kontinjensi yang digunakan banyak menarik minat para peneliti karena mereka ingin mengetahui apakah tingkat keandalan variabel independen selalu berpengaruh sama pada setiap kondisi atau tidak terhadap variabel dependennya.

*Theory of Perceived Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan-urutan berpikir. Ajzen (1980) dalam Anangga (2012), menyatakan pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi dan hasil dari setiap tingkah laku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak. (Kadek & Putu 2017:1121).

### **2.2 Pajak**

Pajak didefinisikan sebagai iuran kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan pengertian pajak menurut Djajadiningrat adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu yang 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. (Perpajakan Indonesia, 2014)

### **2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan secara umum dapat diartikan sebagai tindakan untuk mengikuti suatu ajaran tertentu dimana terdapat tuntutan untuk taat. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu

ketaatan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Yessica & Pujo 2017:16).

## **2.4 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang yang mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun pajak diatas Penghasilan Tidak Kena pajak (PTKP). Untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak orang pribadi datang langsung pada Kantor Pelayanan Pajak dengan mengisi formulir dan melampirkan persyaratan administrasi.

## **2.5 Sanksi Pajak**

Sanksi Pajak adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu: Sanksi Administrasi yang terdiri dari: (1) Sanksi Administrasi berupa denda. Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang- Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. (2) Sanksi Administrasi berupa bunga. Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan presentasi tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajibansampai dengan saat diterima dibayarkan. (3) Sanksi Administrasi berupa kenaikan. Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentasi tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

Sanksi Pidana yang terdiri dari: (1) pidana kurungan sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan selain di penjara negara dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda. (2) pidana penjara sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda. (Ngadiman & Husein 2015:233).

## 2.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Masinambow (2013), pelayanan adalah cara seseorang dalam membantu seseorang mengurus segala keperluan yang dibutuhkan orang tersebut, sedangkan fiskus merupakan petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Adhitya 2015:40).

## 2.7 Hipotesis

### 1) Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Sanksi yang tegas akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan. Menurut Simon (2004) dan Doran (2009) sanksi hukum akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban mereka, oleh sebab itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Debby Farihun (2013) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

H<sub>1</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan

### 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan kepada wajib pajak yang bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mendorong optimalisasi penerimaan pajak. Pandiangan (2008) dalam Nugroho (2012) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan.

### 3) Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dicapai dengan adanya kedua variabel yaitu sanksi pajak dan

kualitas pelayanan fiskus. Bila sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan baik, sebaliknya bila sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus buruk maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan menurun.

H<sub>3</sub> : Sanksi Pajak dan Kualitas Fiskus Berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Selatan

### 3. Metode Penelitian

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Pengukuran variabel terikat dan variabel bebas menggunakan skala ordinal 1 sampai 5 poin dimana nilai 1 memiliki arti sangat tidak setuju hingga 5 yang memiliki arti sangat setuju. Ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian yang merujuk ke sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bekasi Selatan dan data tahun penelitian periode 2012-2016. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan yang berlokasi di Jl. Cut Mutia Raya No.125, Margahayu, Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17113. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 wajib pajak dengan responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Selatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *probability sampling*. Untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, maka menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

Diminta:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10%.

Dalam penelitian ini di dapat populasi wajib pajak sebesar 339.557 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan *slovin* adalah sebesar 100 sampel. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber informasi yaitu buku-buku dan media internet.

Data tersebut berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan serta data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan yang menyampaikan dan melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas

dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, dan analisis regresi linear berganda.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Statistik Deskriptif Variabel

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	3,14	5,00	4,2044	,40805
SP	100	2,25	4,75	3,5600	,51385
KPF	100	2,80	5,00	4,5640	,42296
Valid N (listwise)	100				

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan table tingkat tindakan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan pada KPP Pratama Bekasi Selatan memiliki nilai rata-rata 4,2044. Nilai rata-rata tersebut mengartikan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan sampel secara keseluruhan rata-rata memiliki indeks kepatuhan wajib pajak sebesar 4,2044. Nilai maksimum menunjukkan bahwa indeks tindakan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bekasi Selatan sebesar 5.00 sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 3.14. Serta standar deviasi yang dihasilkan sebesar 0,40805 menunjukkan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan sampel yang melakukan kepatuhan wajib pajak cukup besar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai standar deviasi yang lebih rendah dari nilai rata-rata.

Berdasarkan tabel tingkat pengungkapan Sanksi Pajak yang dilakukan pada KPP Pratama Bekasi Selatan memiliki nilai rata-rata 3,5600. Nilai rata-rata tersebut mengartikan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan sampel secara keseluruhan rata-rata memiliki indeks pengungkapan Sanksi Pajak sebesar 3,5600. Nilai maksimum menunjukkan bahwa indeks Sanksi Pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Bekasi Selatan sebesar 4.75 sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 2.25. Serta standar deviasi yang dihasilkan sebesar 0,51385 menunjukkan bahwa KPP yang dijadikan sampel masih sedikit dalam Sanksi Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata.

Berdasarkan Tabel tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus yang dilakukan pada KPP Pratama Bekasi Selatan memiliki nilai rata-rata 4,5640. Nilai rata-rata tersebut mengartikan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan sampel secara keseluruhan rata-rata memiliki indeks tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 4,5640. Nilai maksimum menunjukkan bahwa indeks tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus yang dilakukan oleh KPP Pratama Bekasi Selatan sebesar 5.00 sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 2.80. Serta

standar deviasi yang dihasilkan sebesar 0.42296 menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan Fiskus yang dimiliki oleh KPP Pratam Bekasi Selatan cukup besar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai standar deviasi yang lebih besar dari nilai rata-rata.

#### 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  dan berkorelasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel

**Tabel 2. Uji Validitas**

Item	Item –total Correlation	R table	Keterangan
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>			
KWP1	0,297	0,165	Validitas
KWP2	0,547	0,165	Validitas
KWP3	0,639	0,165	Validitas
KWP4	0,600	0,165	Validitas
KWP5	0,355	0,165	Validitas
KWP6	0,374	0,165	Validitas
KWP7	0,308	0,165	Validitas
<b>Sanksi Pajak (X1)</b>			
SP1	0,548	0,165	Validitas
SP2	0,229	0,165	Validitas
SP3	0,381	0,165	Validitas
SP4	0,276	0,165	Validitas
<b>Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)</b>			
KPF1	0,493	0,165	Validitas
KPF2	0,723	0,165	Validitas
KPF3	0,821	0,165	Validitas
KPF4	0,768	0,165	Validitas
KPF5	0,569	0,165	Validitas

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh item dikatakan valid.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Item	Cronbach Alfa	0,60	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
KWP1	0,605	0,60	Reliabel
KWP2	0,696	0,60	Reliabel
KWP3	0,663	0,60	Reliabel
KWP4	0,685	0,60	Reliabel
KWP5	0,763	0,60	Reliabel
KWP6	0,761	0,60	Reliabel
KWP7	0,740	0,60	Reliabel

Item	Cronbach Alfa	0,60	Keterangan
Sanksi Pajak (X1)			
sp1	0,686	0,60	Reliabel
sp2	0,681	0,60	Reliabel
sp3	0,942	0,60	Reliabel
sp4	0,698	0,60	Reliabel

Item	Cronbach Alfa	0,60	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)			
KPF1	,740	0,60	Reliabel
KPF2	,650	0,60	Reliabel
KPF3	,606	0,60	Reliabel
KPF4	,635	0,60	Reliabel
KPF5	,873	0,60	Reliabel

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian, karena diperoleh nilai koefisien reliabilitas  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
	N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,36133317
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,054
	Negative	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,906
Asymp. Sig. (2-tailed)		,384

Sumber : data diolah 2017

Uji Normalitas dengan menggunakan uji statistik kolmogorov-smirnov diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,05 yaitu  $0,384 > 0,05$  , yang berarti data residual terdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1	SP	1,002
	KPF	1,002

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan *output* SPSS 20 pada Tabel 4.10 dibawah terlihat bahwa nilai VIF sanksi pajak adalah sebesar 1,002 dengan *tolerance* 0,998. Nilai VIF kualitas pelayanan fiskus 1,002 dengan *tolerance* 0,998. Oleh karena seluruh variabel menunjukkan nilai VIF yang masih kurang dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,1 , maka dapat diambil kesimpulan bahwa model penelitian terbebas dari gangguan multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,395	,303		1,305	,195
SP	,034	,047	,073	,726	,469
KPF	-,054	,057	-,096	-,947	,346

Sumber : data diolah 2017

Dari hasil pengujian Heteroskedastisitas pada tabel 4.11 ini dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel sanksi pajak dari Uji Glejser yang nilainya lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,469. Dan pada variabel kualitas pelayanan fiskus juga tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0.346.

### 4. Uji Autokorelasi

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-,01484
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	51
Total Cases	100
Number of Runs	45
Z	-1,203
Asymp. Sig. (2-tailed)	,229

Sumber : data diolah 2017

Dari hasil pengujian menggunakan *run test* pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai *asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 yaitu 0,229 > 0,05 yang artinya data sampel yang digunakan terjadi tidak terdapat autokorelasi atau residual acak atau random

#### 4.4 Analisis Regresi Berganda

##### 1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,465 <sup>a</sup>	,216	,200	,36504	,216	13,351

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi didapatkan nilai adjusted r square sebesar 0,216 atau 21,6%. Hal ini menjelaskan bahwa sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dapat menjelaskan sebesar 21,6% terhadap kepatuhan wajib pajak atau 21,6% perubahan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan 78,4% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini.

##### 2) Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,301	,462		4,984	,000
1	SP	,341	,071	,430	4,775	,000
	KPF	,151	,087	,156	1,736	,086

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda maka diperoleh persamaan regresi linier berganda :

$$KWP = 2,301 + 0,341 SP + 0,151 KPF + \epsilon$$

- Konstanta sebesar 2,301 yang berarti bahwa apabila variabel independen yaitu sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu sanksi pajak akan mengalami penambahan sebesar 2,301
- Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,341. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan sanksi pajak sebesar satu kali maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,341.

- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,151. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Bekasi Selatan akan menambah kepatuhan wajib pajak akan bertambah sebesar 0,151

### 3) Uji Simultan (uji F)

Tabel 10. Uji simultan (uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3,558	2	1,779	13,351	,000 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residual	12,926	97	,133		
Total	16,484	99			

Sumber : data diolah 2017

Berdasarkan analisis yang ditunjukkan pada Tabel 4.13 diketahui signifikansi F dihitung sebesar  $0,000^b < 0,05$  maka yang artinya sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan.

## 4.5 Pembahasan

### 1. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan lampiran tabel uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien sanksi pajak sebesar 0,341 dengan nilai signifikan 0,000 dibawah dari nilai tingkat signifikan 0,05. Hal ini memperlihatkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.

Hal ini dikarenakan Sanksi pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Sanksi yang tegas akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan. Menurut Simon (2004) dan Doran (2009) sanksi hukum akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban mereka, oleh sebab itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2015) dengan judul Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menunjukkan hasil variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya jika sanksi pajak meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat maka cenderung meningkat. Pemerintah telah menerapkan peraturan perpajakan yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan perpajakan. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyeragamkan pelaksanaan perpajakan,

sehingga masyarakat perlu untuk mengetahui peraturan-peraturan yang memuat tentang perpajakan. Dalam penelitian sebelumnya menggunakan sampel penelitian KPP Pratam Denpasar Pajak namun dalam penelitian ini menggunakan KPP Pratama Bekasi Selatan.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan lampiran tabel uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,151 Berdasarkan lampiran tabel uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,151 dengan nilai signifikan 0,086 diatas dari nilai tingkat signifikan 0,05 namun dibawah tingkat signifikan 0,10.

Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tingkat kualitas pelayanan fiskus yang dilakukan oleh petugas pajak sudah dilaksanakan dengan baik sehingga wajib pajak patuh akan membayar pajak. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.

Hal ini dikarenakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan kepada wajib pajak yang bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pelayanan yang memenuhi harapan wajib pajak dapat mendorong optimalisasi penerimaan pajak. Pandiangan (2008) dalam Nugroho (2012) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

## **3. Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan lampiran tabel uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebesar 0.000 Berdasarkan lampiran tabel uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebesar 13,351 dengan nilai signifikan 0,000 dibawah dari nilai tingkat signifikan 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Hal ini dikarenakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dicapai dengan adanya kedua variabel yaitu sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Bila sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pun akan baik, sebaliknya bila sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus buruk maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan menurun.

## 5. Simpulan

1. Hasil uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien sanksi pajak sebesar 0,341 dengan nilai signifikan 0,000 dibawah dari nilai tingkat signifikan 0,05. Hal ini memperlihatkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima.
2. Hasil uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,151 dengan nilai signifikan 0,086 diatas dari nilai tingkat signifikan 0,05 namun dibawah tingkat signifikan 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Hasil uji statistik persamaan regresi berganda memperlihatkan bahwa koefisien sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebesar 13,351 dengan nilai signifikan 0,000 dibawah dari nilai tingkat signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

## Referensi

- Al-Quran QS An-nisa : 59
- Ghozali, Imam. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23". Semarang : Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan Edisi Revisi
- Pohan. 2014. Perpajakan Indonesia Teori Dan Kasus
- Sujarweni, 2015. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta
- Sumarsan. 2017. Perpajakan Indonesia
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3). Jakarta : Rajawali Pers.
- Arifin. 2015. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama" Perbanas Review Volume 1, Nomor 1, November 2015
- Jotopurnomo, Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Surabaya". TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013
- Ngadiman, Huslin. 2015. "Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)". Jurnal Akuntansi/Volume XIX, No. 02, Mei 2015: 225-241

- Putri1, Setiawan. 2017.” Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2. Februari (2017): 1112-1140
- Rachmania, Astuti & Utami. 2016. ”Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Batu)”. Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 10 No. 1 2016| perpajakan.studentjournal.ub.ac.id
- Rohmawati, Rasmini. 2015. “Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.”
- Samira. 2015. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Bogor”. JURNAL AKUNIDA Volume 1 Nomor 1, Juni 2015
- Setiyoningrum, Tinangon& Wokas. 2013. ”Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”
- Tanilasari, Gunarso. 2017.” Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan”. Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan., Vol. 3, No. 1, Tahun 2017
- Tiraada. 2013.” Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan.”Jurnal EMBA 999 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 999-1008
- Winerungan. 2013. “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung” Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013