

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember

(The Influences Of The Taxpayer Awareness, Tax Official Services And Tax Charges To The Taxpayer Obedient Among Self-Employment Taxpayer in KPP Pratama Jember)

Ahmad Kholid Halimi

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: baim.speed@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember. Lebih jauh lagi, penelitian ini berpusat pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas seperti dokter, notaris, akuntan, pemberi jasa dan *direct selling*. Penelitian ini muncul karena meningkatnya jumlah pelaku usaha pekerjaan bebas namun tidak diiringi dengan naiknya tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha pekerjaan bebas yang berjumlah 7.346 orang berdasarkan data dari KPP Pratama Jember. Tidak semua dari populasi digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel yaitu sampel aksidental. Jumlah sampel sebanyak 99 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui sebuah survey dengan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari pengujian hipotesis pada penelitian ini menemukan sebuah pengaruh yang positif dan signifikan dari kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Kata kunci: wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, pekerjaan bebas, wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, sanksi pajak.

Abstract

This study conducted to the obedient of individual taxpayer in KPP Pratama Jember. Furthermore this study concerns on individual taxpayer who do self-employment such as doctor, notary, accountant, services and direct selling. This study appear since the self-employment number has been increased but it is not balanced with the level of tax compliance. This study means to analyze the influence of the taxpayer awareness, tax official services and tax charges to the obedience among self-employment taxpayer in KPP Pratama Jember.

The population of this study is self-employment taxpayer that has been number of 7.346 people according to the data from KPP Pratama Jember. Not all of this population have been used in this study for the time and cost efficiency. Therefore, this study carried out the sampling method using accidental sampling. The number of the sample is 99 people. This study collected primary data by a survey with questionnaires media. Double regression is used as data analysis techniques.

The results of hypothesis tests of this study figures a positives and significant impact of the taxpayer awareness, tax official services and tax charges to the obedience among self-employment taxpayer.

Keywords: *taxpayer, taxpayer obedient, self-employment, individual taxpayer, taxpayer awareness, tax official services, tax charges.*

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan negara dari sektor internal. Hakekatnya pemungutan pajak oleh negara merupakan wujud dari rasa pengabdian, kewajiban dan

partisipasi rakyat, yang dalam hal ini sebagai wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakannya guna membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional. Oleh karena itu,

pemerintah berusaha untuk menggali potensi sumber penerimaan pajak.

Menurut Mardiasmo (2006) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. hal ini menunjukkan bahwa pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang mempunyai kaitan langsung dengan masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum. Berdasarkan definisi tersebut kita juga bisa menyimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang sifatnya memaksa. Karena sifatnya yang memaksa umumnya masyarakat akan berusaha untuk menghindarinya karena dirasa menjadi suatu beban yang sifatnya rutinitas. Karena perannya yang sangat penting, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system* yang mengharuskan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri yaitu menghitung, membayar dan menyampaikan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Susanto (2011) Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama adalah apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT-nya atau belum. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak (Gardina dan Haryanto, 2006 dalam Aziza, 2011). Pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Pemerintah dalam hal ini Dirjen pajak membuat Undang-Undang tentang hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, termasuk sanksi yang diberikan jika para Wajib Pajak melanggar aturan tersebut.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun sasaran penelitian sebelumnya lebih banyak pada sektor usaha kecil menengah dan wajib pajak badan. Rohman (2011) meneliti tentang kajian terhadap kapabilitas pembukuan usaha kecil dan

menengah (UKM) dalam mendukung perilaku kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Ratnasari dan Afriyanti (2010) memilih meneliti tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan PPh 25/29 wajib pajak badan pada KPP Pratama Denpasar Timur. Adapun Muliari dan Setiawan (2010) menggunakan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian yang dilakukannya, yaitu tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun, wajib pajak orang pribadi dalam penelitian tersebut merupakan wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Sedangkan dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, karena wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran atau kecurangan pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas melakukan pencatatan atau pembukuan atas usaha mereka sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember?

Apakah pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember?

Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember?

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian *kausal-komparatif* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian *kausal-komparatif* bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat, tapi tidak dengan jalan eksperimen tetapi dilakukan dengan pengamatan terhadap data dari faktor yang diduga menjadi penyebab, sebagai pembanding. Menurut Kerlinger (dikutip Emzir, 2010:119) dalam Mayangsari (2011) penelitian kausal komparatif (*causal comparative research*) yang disebut juga penelitian *ex post facto* adalah penyelidikan empiris yang sistematis di mana peneliti tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena keberadaan dari variabel tersebut telah terjadi atau karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi. Tujuan dari penelitian *kausal-komparatif* adalah untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat dengan cara berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari

kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang berada di wilayah KPP Pratama Jember yang terdaftar pada tahun 2014, yaitu berjumlah 7.346 orang (Kantor KPP Pratama Jember, 2014). Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak menjadi obyek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukan pengambilan sampel.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada Rumus Slovin (Noor, 2011) dengan tingkat kesalahan sebesar 10% atau 0,1, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Mengacu pada rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{7.346}{1 + 7.346 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{7.346}{1 + 73,46} \\ &= \frac{7.346}{74,46} \\ &= 98,657 \end{aligned}$$

*(dibulatkan menjadi 99 responden).

Jenis dan Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang berada di wilayah KPP Pratama Jember. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Model regresi yang diajukan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + e$$

Dimana:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta (nilai Y apabila X=0)

b : Koefisien Regresi

x1 : Kesadaran Wajib Pajak

x2 : Pelayanan Petugas Pajak

x3 : Sanksi Pajak

e : Tingkat kesalahan

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuesioner) melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *Pearson Validity* dengan teknik *product moment* yaitu skor tiap item dikorelasikan dengan skor total. Uji validitas ini menggunakan paket program *SPSS for Windows* dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)			
P ₁	0,844	0,000	Valid
P ₂	0,830	0,000	Valid
P ₃	0,853	0,000	Valid
P ₄	0,786	0,000	Valid
Pelayanan Petugas Pajak (X ₂)			
P ₁	0,853	0,000	Valid
P ₂	0,873	0,000	Valid
P ₃	0,831	0,000	Valid
P ₄	0,655	0,000	Valid
Sanksi Pajak (X ₃)			
P ₁	0,864	0,000	Valid
P ₂	0,937	0,000	Valid
P ₃	0,870	0,000	Valid
P ₄	0,913	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
P ₁	0,671	0,000	Valid
P ₂	0,775	0,000	Valid
P ₃	0,698	0,000	Valid
P ₄	0,745	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Pajak) maupun variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) mempunyai nilai signifikansi r hitung yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	α	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,845	
Pelayanan Petugas Pajak	0,819	Reliabel
Sanksi Pajak	0,917	$\alpha > 0,6$
Kepatuhan Wajib Pajak	0,682	

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda berguna untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan pengujian diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Variabel	Koef. Regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Konstanta	7,636	7,806	2,000	0,000
X_1	0,228	3,213	2,000	0,002
X_2	0,179	3,714	2,000	0,000
X_3	0,150	2,807	2,000	0,006
	R	=	0,720	
	R Square	=	0,518	
	Standar Error	=	1,088	
	F_{hitung}	=	33,992	
	Fsig	=	0,000	
	N	=	99	

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

Pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $3,213 > 2,000$ dan tingkat probabilitas $< \alpha$ yaitu $0,002 < 0,05$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh variabel Pelayanan Petugas Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel Pelayanan Petugas Pajak lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $3,714 > 2,000$ dan tingkat probabilitas $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak,

berarti variabel Pelayanan Petugas Pajak (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh variabel Sanksi Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel Pelayanan Petugas Pajak lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2,807 > 2,000$ dan tingkat probabilitas $< \alpha$ yaitu $0,006 < 0,05$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti variabel Sanksi Pajak (X_3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian statistik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,228. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Kesadaran Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor Kesadaran Wajib Pajak yang diukur kesadaran wajib pajak bahwa melakukan kepatuhan berarti berpartisipasi dalam penyelenggaraan pembangunan negara, kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak tepat waktu tanpa pengaruh orang lain, kesadaran wajib pajak bahwa melakukan kepatuhan adalah kewajiban, dan kesadaran wajib pajak bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana publik/fasilitas umum merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Munari (2005) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,179. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Pelayanan Petugas Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor Pelayanan Petugas Pajak yang diukur melalui pemberian penyuluhan/sosialisasi tentang pajak menyadarkan wajib pajak tentang pentingnya melakukan kepatuhan pajak, petugas tanggap dan sangat membantu bila wajib pajak mengalami kesulitan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan, dan perlu dilakukan perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam arti keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu petugas pajak juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Utami, dkk (2012) mengemukakan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat kualitas pelayanan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,150. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Sanksi Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor Sanksi Pajak yang diukur melalui wajib pajak perlu memahami dengan baik sanksi perpajakan, sanksi pajak membuat wajib pajak jera dalam melalaikan kewajiban perpajakannya, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak telah sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan, dan semakin berat sanksi pajak, wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi pajak sebenarnya dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena dengan adanya sanksi pajak, hal ini akan menimbulkan persepsi dari para wajib pajak apabila mereka melanggar atau tidak membayar pajak justru akan merugikan diri mereka sendiri. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006).

Muliari dan Setiawan (2010) mengemukakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu: (1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,228. Dikarenakan wajib pajak memiliki kesadaran akan fungsi pajak sebagai pembiayaan negara maka wajib pajak terdorong untuk patuh terhadap pajak. (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,179. Pelayanan petugas pajak yang semakin baik akan cenderung meningkatkan kepatuhan. (3) Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,150. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak akan sanksi pajak maka tingkat kepatuhannya akan semakin tinggi.

Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Pajak, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambahkan atau menggunakan variabel-variabel lain, misalnya pelaksanaan tindakan sosialisasi peraturan perpajakan. Hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.
2. Adanya keterbatasan waktu dan biaya sehingga jumlah sampel yang diambil relatif kecil dan bisa dinilai belum mewakili keseluruhan populasi. Untuk peneliti yang ingin meneliti hal yang sama dengan jenis penelitian yang sama hendaknya peneliti memastikan jumlah sampel yang akan diteliti dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Peneliti juga dapat menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data, agar data yang diperoleh menjadi lebih akurat.

3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Selain itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian secara kualitatif mengenai pelayanan petugas pajak dengan memberikan indikator-indikator apa saja yang mempengaruhi secara mendalam. Untuk mendapatkan kesan yang lebih mendalam mengenai persepsi responden, dalam pengumpulan datanya peneliti dapat menggunakan metode *depth in interview* yang memerlukan waktu lebih lama dan responden yang tepat dalam penelitian.

Daftar Pustaka

- Azizah, Sayyida. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo). *Skripsi Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"*.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Munari. 2005. Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang). *Jurnal eksekutif*, Vol.2, No.2.
- Ratnasari, Maria. M dan Afriyanti. 2010. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Rohman, Abdul. 2011. Kajian Terhadap Kapabilitas Pembukuan Usaha Kecil dan Menengah dalam Mendukung Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol.4, No.1.
- Susanto, Joko. 2011. Mencermati Kepatuhan Pajak. <http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=275176> (23 Maret 2011)
- Utami S.R, Andi, Soerono, A.N. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.