



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh
ZAKIYATUL FIKRI
NIM 110810301007

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh
ZAKIYATUL FIKRI
NIM 110810301007

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Imam Basuki dan Ibuku tercinta Almh. Siti Aminah yang senantiasa sabar, sayang, dan tulus mendukung serta mendoakan di setiap langkahku;
2. Kakakku beserta keluarga, adik dan Mbak Dewijana Sinta terimakasih atas doa dan dukungannya;
3. Dosen pembimbingku Bapak Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak. dan Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., yang telah membimbing serta mengarahkan demi kelancaran skripsi ini dari awal sampai akhir;
4. Guru-guruku sejak TK, SD, SMP, SMA, hingga perguruan tinggi, terima kasih atas segala ilmu, kesabaran, dan pelajaran hidup yang diberikan;
5. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan ijin atas penelitian demi kelancaran skripsi ini;
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

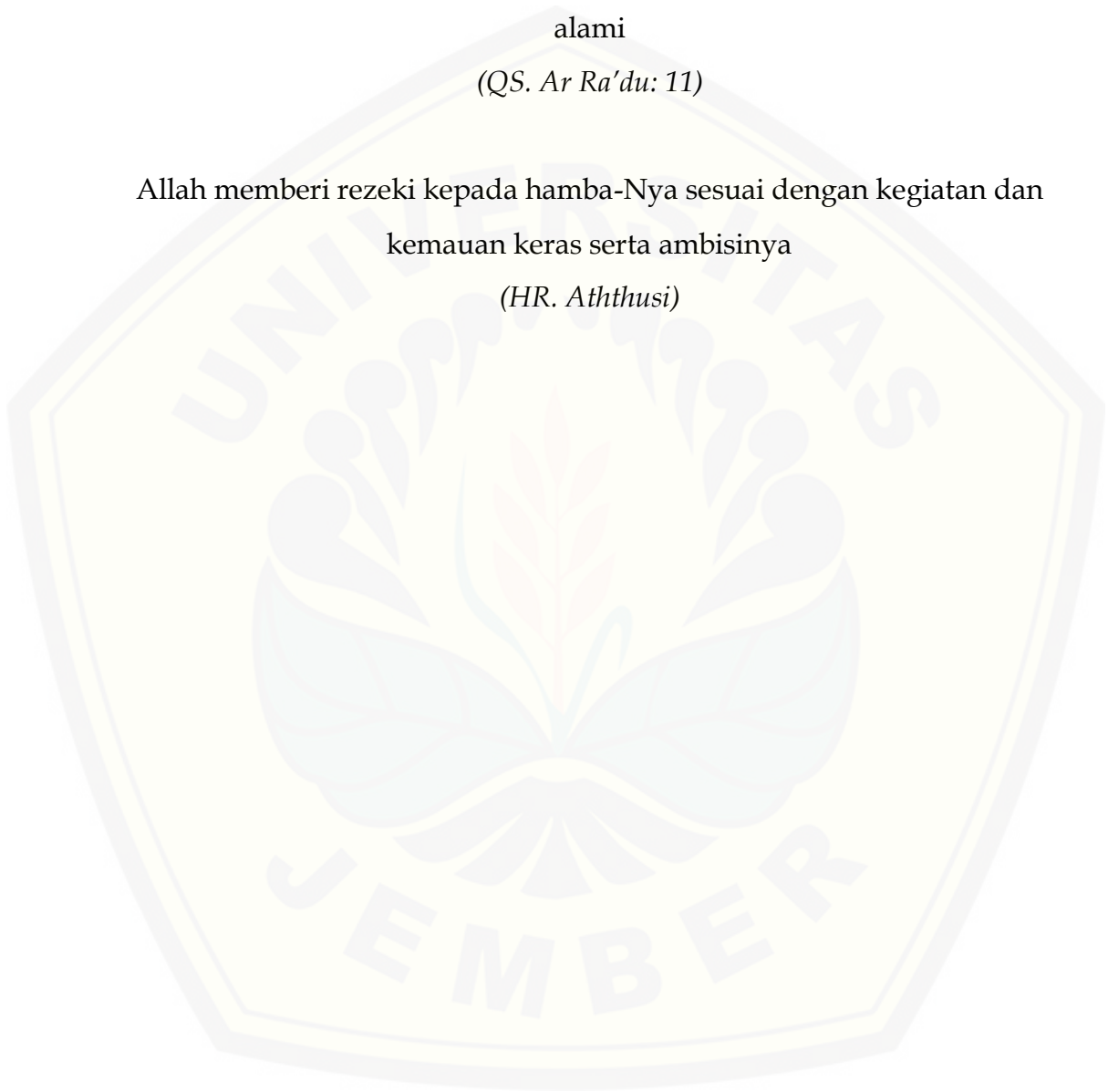
MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah apa yang dialami oleh suatu kaum, sehingga mereka sendiri yang berusaha merubah apa yang mereka alami

(QS. Ar Ra'du: 11)

Allah memberi rezeki kepada hamba-Nya sesuai dengan kegiatan dan kemauan keras serta ambisinya

(HR. Aththusi)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zakiyatul Fikri

NIM : 110810301007

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA JEMBER

Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 April 2015

Yang menyatakan,



Zakiyatul Fikri

NIM 110810301007

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

Oleh

Zakiyatul Fikri

NIM 110810301007

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak.

Dosen Pembimbing II : Dra. Ririn Irmadaryani, M.Si., Ak.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Nama Mahasiswa : Zakiyatul Fikri

N I M : 110810301007

Jurusan : S1 AKUNTANSI

Tanggal Persetujuan : 30 April 2015

Pembimbing I



Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak.

NIP. 195502271984031001

Pembimbing II,



Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak.

NIP. 196701021992032002

Ketua Program Studi S1-Akuntansi



Dr. Muhammad Miqdad, S.E., MM, Ak.

NIP. 197107271995121001

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zakiyatul Fikri
NIM : 110810301007
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

1 Juni 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Bunga Maharani, SE., M.SA.
NIP. 198503012010122005

: (.....)

Sekretaris : Wahyu Agus Winarno SE., M.Sc., Ak.
NIP. 198308102006041001

: (.....)

Anggota : Aisa Tri Agustini SE., M.Sc.
NIP. 198808032014042002

: (.....)



Mengetahui/ Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Mohammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 196306141990021001

Zakiyatul Fikri

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dan menggunakan metode survey dengan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Analisis data penelitian menggunakan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, persepsi kualitas pelayanan, sanksi perpajakan

Zakiyatul Fikri

Department of Accounting, Faculty of Economi, Jember University

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality perception and tax sanction to taxpayer's compliance. This research consists of two independent variables and one dependent variable. Independent variables in this research is service quality perception and tax sanction, while the dependent variable in this research is the taxpayer's compliance. This research uses incidental sampling technique and survey methods with questionnaires in data collection. Respondents of were sampled in this study is an individual taxpayer who is listed in the Tax Office Primary Jember. Analysis of research data using multiple linear analysis.

Based on the results of the analysis has been done, this research shows that service quality perception and tax sanction have effect on taxpayer's compliance.

Keyword: *service quality perception, tax sanction, taxpayer's compliance.*

RINGKASAN

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember; Zakiyatul Fikri, 110810301007; 2015; 64 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulen*). Setelah reformasi perpajakan tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia berubah menjadi sistem *self assessment*. Prinsip *self assessment* menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), artinya memberikan kepercayaan secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perhitungan wajib pajak. Perubahan sistem perpajakan menjadi prinsip *self assessment* membuat tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak penghasilan menjadi kurang terkontrol. Hal ini dikarenakan pemerintah mempercayakan sepenuhnya perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak kepada wajib pajak itu sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga menyebabkan besarnya penerimaan pajak belum optimal.

Kepatuhan wajib pajak pada hakekatnya dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dalam melayani wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Jember. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan yang diterima apabila menyalahi aturan undang-undang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang kebetulan ditemui peneliti di KPP Pratama Jember, namun hanya 84 sampel yang dapat dianalisis lebih lanjut. Peneliti melakukan uji statistik deskriptif untuk mengetahui karakteristik variabel penelitian, sedangkan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dengan diagram normal *probability plot* dan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinieritas dengan nilai *tolerance* dan nilai VIF, dan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser. Metode analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan signifikansi 5%.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, variabel independen tidak terindikasi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Berdasarkan output SPSS maka hasil pengujian hipotesis yang diperoleh adalah variabel persepsi kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi 0,042 dan koefisien regresi 0,086 maka variabel persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan memiliki tingkat signifikansi 0,001 dan koefisien regresi 0,174 maka variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uji hipotesis dan analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PRAKATA

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kemudahan, kelancaran, serta memberikan yang terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan sesuai harapan yang diinginkan. Tak lupa juga sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu, pikiran, perhatian dan tenaga serta selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yosefa Sayekti, S.E., M.Com., Ak. selaku Dosen Wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan selama studi.
5. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan ijin untuk terlaksananya penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku, Bapak Drs. Imam Basuki, M.Hum dan Ibuku tercinta Almh. Siti Aminah. Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, cinta, kasih sayang yang selalu tercurah tanpa henti dalam hidupku. Kalian adalah alasan utamaku untuk terus berjuang dan sukses. Semoga anakmu ini bisa menjadi kebanggaan keluarga.
7. Kakakku Siti Widyaningrum, Mas Eko Rudy Hartono, serta keponakanku Arin, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.

8. Adik kecilku Muhammad Yahya Habibi yang selalu memberikan keceriaan setiap harinya dan Mbak Dewijana Sinta yang selalu mendukung dan mendoakanku.
9. Riesda Dwi Novita Fitriyani dan Fajri Maulana yang sudah aku anggap sebagai sahabat, teman dan keluarga. Terima kasih atas bantuan, dukungan, doa dan keceriaan yang selalu kalian berikan mulai dari kita SMA sampai saat ini. Semoga kita bisa sukses bersama dan persahabatan ini terjalin selamanya.
10. Sahabat yang dipertemukan pada saat kuliah, Mbak Yuke Restanti, Tri Kurnia Maulida dan Astri Cholishatul Amaliyah yang selalu mendukung dan mendoakanku, terima kasih atas bantuan kalian selama ini, baik itu pada saat kita lagi senang maupun susah. Moga sukses ya teman-teman.
11. Bapak dan Ibu Guru dari TK. Kartini 2, SDN Jember Kidul 2, SMPN 1 Jember, SMAN 1 Jember terima kasih banyak atas ilmu, dan nasehat yang sangat bermanfaat;
12. Teman-teman AKT 2011 terima kasih untuk kebersamaan selama menjadi mahasiswa.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 30 April 2015

Penulis

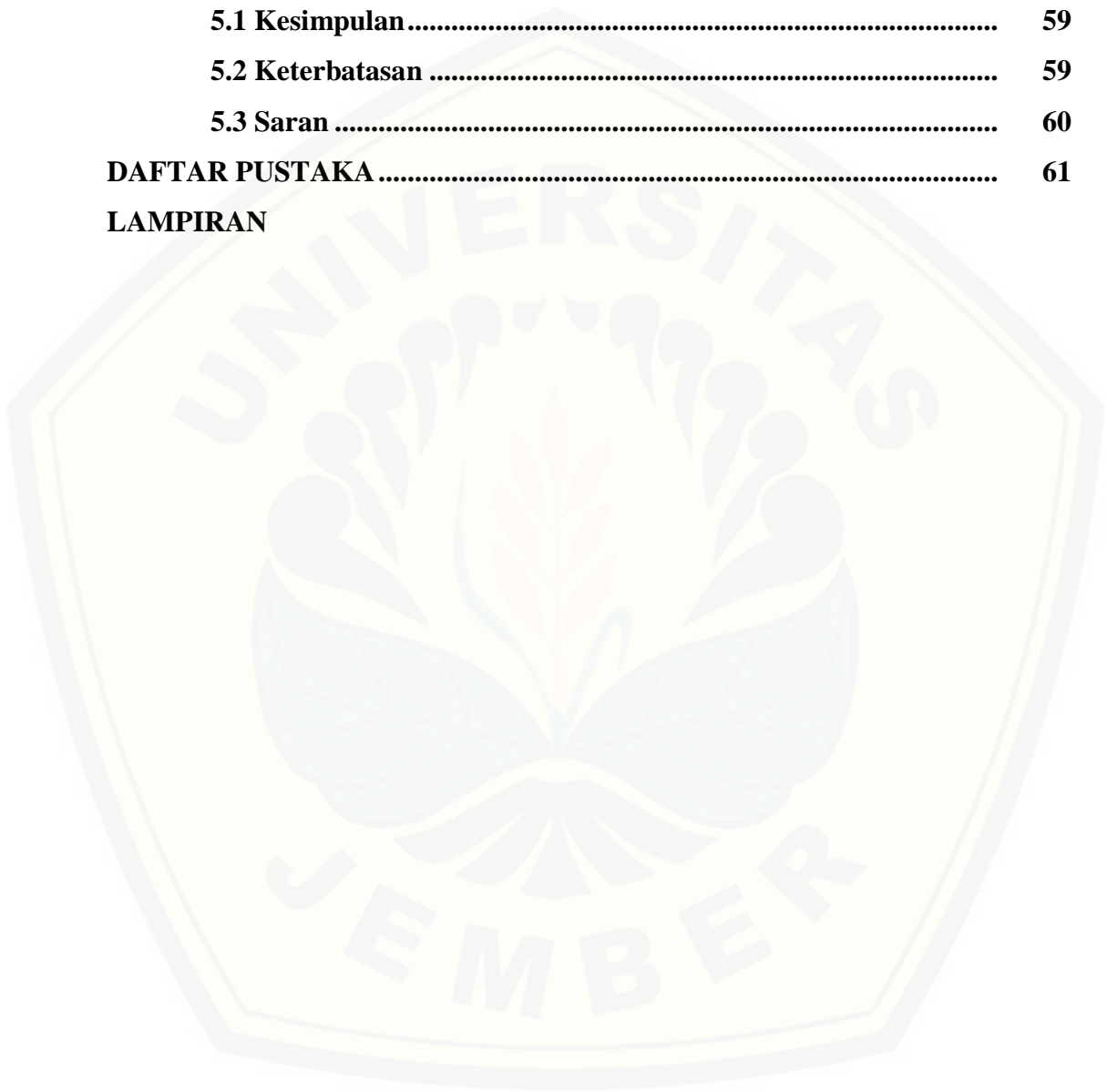
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	7
2.1.2 Perpajakan.....	9
2.1.2.1 Pengertian.....	9
2.1.2.2 Peran dan Fungsi	10
2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak	11
2.1.2.4 Asas Pemungutan Pajak	12

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.3 Wajib Pajak.....	13
2.1.3.1 Pengertian	13
2.1.3.2 Kewajiban dan Hak	13
2.1.4 Pajak Penghasilan.....	15
2.1.4.1 Pengertian	15
2.1.4.2 Subjek Pajak	15
2.1.4.3 Objek Pajak	16
2.1.5 SPT (Surat Pemberitahuan).....	16
2.1.5.1 Fungsi SPT	17
2.1.5.2 Jenis SPT	17
2.1.5.3 Prosedur Penyampaian SPT	18
2.1.6 Persepsi Kualitas Pelayanan	19
2.1.6.1 Pengertian	19
2.1.6.2 Dimensi	20
2.1.7 Sanksi Perpajakan	20
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Teoritis	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
BAB 3. METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.6 Metode Analisis Data	34

3.6.1 Statistik Deskriptif	35
3.6.2 Uji Kualitas Data	35
3.6.2.1 Uji Validitas	35
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3.1 Uji Normalitas	36
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	37
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.6.4 Uji Hipotesis	38
3.6.4.1 Koefisien Determinasi.....	38
3.6.4.2 Uji F (Uji Kelayakan Model)	39
3.6.4.3 Uji t (Uji Parsial)	39
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Responden	41
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.2.2 Uji Kualitas Data	46
4.2.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.3.1 Uji Normalitas	49
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas	50
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.2.4 Uji Hipotesis	52
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.2.4.3 Uji F (Uji Kelayakan Model)	53
4.2.4.4 Uji t (Uji Parsial)	54
4.3 Pembahasan Hipotesis	55
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan	

Wajib Pajak	55
4.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan	
Wajib Pajak	56
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

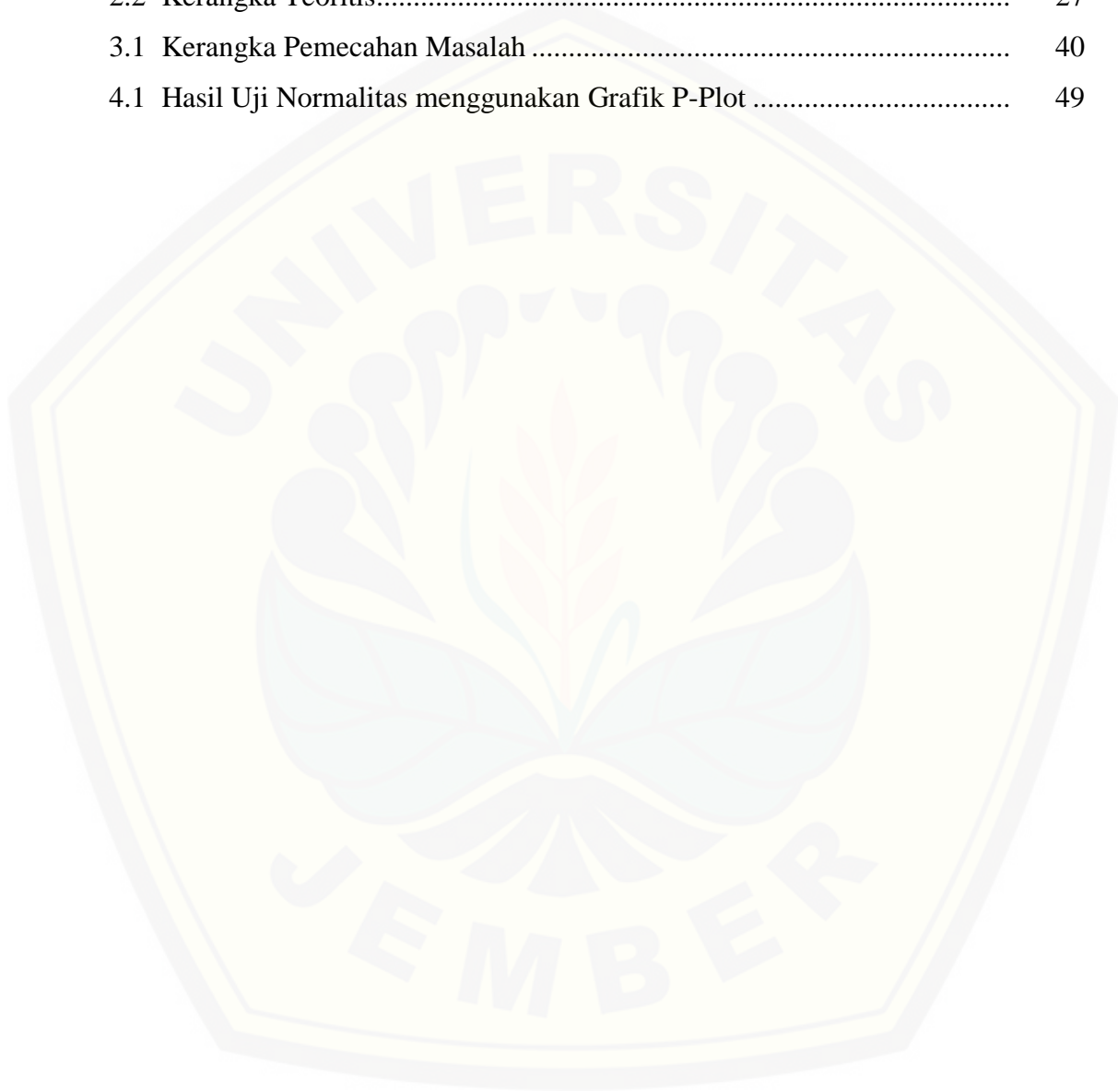


DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
3.1 Pengukuran Skala Likert	33
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
4.1 Distribusi Kuesioner	41
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	42
4.3 Umur Responden	42
4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	43
4.5 Pekerjaan Responden.....	43
4.6 Lama Kerja Responden.....	44
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	46
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	47
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	50
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser).....	51
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.17 Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)	53
4.18 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i>	7
2.2 Kerangka Teoritis.....	27
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	40
4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Karakteristik Responden
3. Hasil Jawaban Kuesioner Responden
4. Frekuensi Data
5. Statistik Deskriptif
6. Uji Validitas Instrumen
7. Hasil Uji Reliabilitas
8. Hasil Uji Normalitas
9. Hasil Uji Multikolinieritas
10. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)
11. Regresi Linier Berganda

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan yang berperan penting dalam proses pembangunan suatu negara. Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan “Pajak adalah kontribusi wajib 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”. Penjelasan dari “bersifat memaksa” disini adalah bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan; walaupun atas pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan jasa timbal balik tertentu. Hal ini berbeda dengan retribusi, dimana jasa timbal balik dapat langsung dirasakan oleh pembayar retribusi.

Menurut Zuraida (2011:4), pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulen*).

Pajak mempunyai fungsi anggaran mengingat sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini, pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Kemudian fungsi pajak adalah mengatur (*regulen*), artinya pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak.

Setelah reformasi perpajakan tahun 1983, terjadi perubahan yang sangat mendasar dalam sistem perpajakan di Indonesia karena sebelum tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem *official assessment*, berubah menjadi sistem *self assessment*. Prinsip *self assessment* menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), artinya memberikan kepercayaan secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perhitungan wajib pajak. Prinsip *self assessment* ini tercermin dalam ketentuan Pasal 12 ayat (1) UU KUP, yang mencantumkan bahwa setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak (Zuraida, 2011:5). Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan, dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain (Setyawan, 2008:56).

Perubahan sistem perpajakan menjadi prinsip *self assessment* membuat tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak penghasilan menjadi kurang terkontrol. Hal ini dikarenakan pemerintah mempercayakan sepenuhnya perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak kepada wajib pajak itu sendiri. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga menyebabkan besarnya penerimaan pajak belum optimal. Berdasarkan data Ditjen Pajak, potensi Wajib Pajak karyawan dan pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Namun, hingga saat ini Wajib Pajak pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta. Bahkan, dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta (Bisnis.com, 2014). Dari data tersebut dapat

diketahui bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terjadi pada seluruh wilayah Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak pada hakekatnya dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dalam melayani wajib pajak. Menurut The American Society of Quality Control (dalam Dharma, 2014), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Tjiptono (2007:59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Maharani (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak (Pratiwi, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Pengetahuan tentang sanksi perpajakan yang diterima apabila menyalahi aturan undang-undang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Pratiwi, 2014). Pernyataan ini

didukung oleh hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari sejumlah peneliti terdahulu antara lain Maharani (2012) yang menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada karyawan tetap yang bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember, dan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yang menganalisis pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis kembali konsistensi hasil penelitian terdahulu. Variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada penelitian Maharani (2012) tidak digunakan oleh peneliti karena indikator pada variabel tersebut terdapat dalam dimensi persepsi kualitas pelayanan mengenai wujud nyata (*tangible*), sedangkan variabel kesadaran wajib pajak dalam Muliari dan Setiawan (2011) tidak digunakan juga karena indikator kesadaran wajib pajak akan pengetahuan undang-undang perpajakan telah dispesifikasikan secara khusus ke dalam indikator variabel sanksi perpajakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Maharani (2012) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Selain itu objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember pada tahun 2012, dari seluruh total warga Jember yang mencapai 2,4 juta orang hanya 94 ribu orang yang tercatat menjadi pembayar pajak penghasilan perorangan dan hanya sekitar 65% yang aktif dalam pelaporan pembayaran pajak, hal ini disampaikan oleh Achmad Hasanuddin selaku Kepala Seksi Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Rendahnya jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat akan kepatuhan membayar pajak di Jember masih rendah. Sedangkan pada tahun 2011 dari total 81.245 wajib pajak di Jember hanya 23.200 yang mengembalikan SPT ke KPP Pratama Jember, jadi hanya sekitar 30% tingkat kepatuhan wajib pajak yang terjadi di tahun 2011 (Bisnis-jatim.com, 2011). Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Alasan lain memilih objek tersebut dikarenakan wajib pajak orang pribadi melakukan *self assessment system* dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga dimungkinkan persepsi wajib pajak mengenai penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut. Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember juga dianggap sebagai objek yang tepat sasaran karena dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak setempat. Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

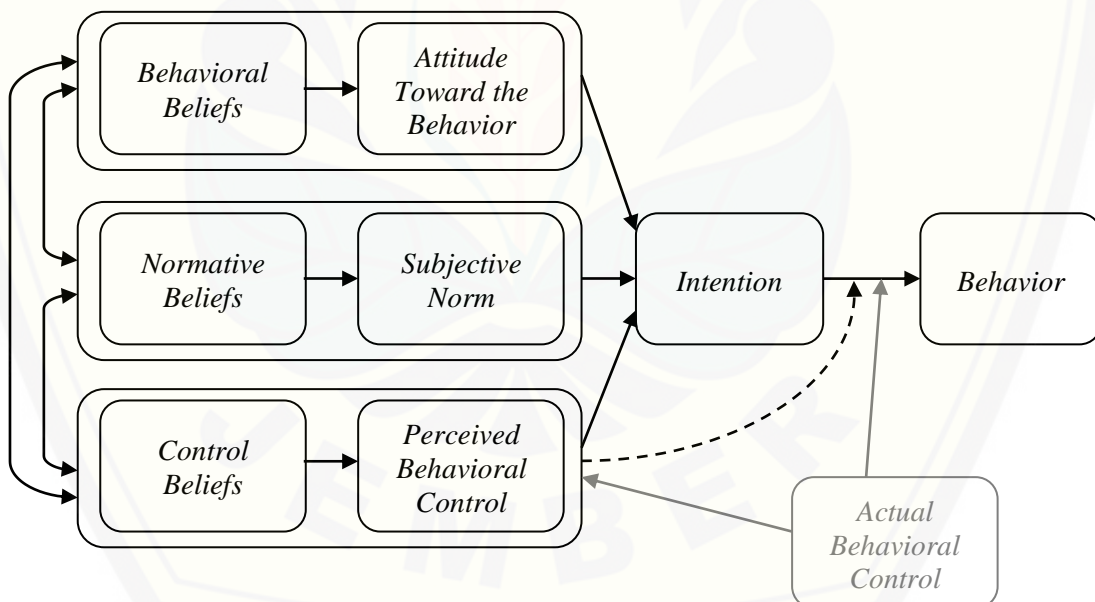
1. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, serta mengaplikasikan kemampuan menganalisa dalam bidang perpajakan.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (Fiskus), sebagai bahan masukan untuk dapat memahami perilaku wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan memahami persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi perpajakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
3. Bagi wajib pajak, sebagai bahan informasi agar lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajak.
4. Bagi peneliti lainnya, sebagai bahan masukan dan sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga hasil yang diperoleh lebih baik dari yang terdahulu.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan maksud seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Teori ini diusung pertama kali oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 melalui artikel yang berjudul *From Intention To Action: A Theory Of Planned Behavior*. TPB merupakan penyempurnaan dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (Ajzen, 1975 dalam Setyobudi, 2008). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms*, sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control*.



Sumber: Icek Ajzen (<http://people.umass.edu/aizen/tpb.diag.html>)

Gambar 2.1 Model *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Berdasarkan TPB, faktor sentral dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat individu (*behavioral intention*) terhadap

perilaku tertentu tersebut. Sedangkan niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Teori ini dilandasi pada postulat teori yang menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari informasi atau keyakinan/kepercayaan yang menonjol mengenai perilaku tersebut. Orang dapat saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku. Sedikit keyakinan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991 dalam Hidayat dan Nugroho, 2010).

Keyakinan yang menonjol ini dapat dibedakan menjadi, pertama, *behavioral belief*, yaitu keyakinan individu akan hasil suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *Behavioral belief* akan mempengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*). Kedua adalah *normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dalam Gambar 2.1, PBC juga memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku. Ajzen dalam Hidayat dan Nugroho (2010) menyebut pengaruh langsung PBC terhadap perilaku sebagai *controllability*. Pelaksanaan perilaku tergantung pada keyakinan individu terhadap seberapa besar kontrol yang dimilikinya terhadap perilaku. PBC yang telah berubah akan mempengaruhi individu untuk berperilaku. Inilah mengapa Ajzen dalam Hidayat dan Nugroho (2010) berpendapat bahwa PBC dapat digunakan sebagai pengganti dalam mengukur adanya *actual control* di lapangan yang berpengaruh terhadap perilaku.

Bobek & Hatfield (2003) dan Hanno & Violette (1996), memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan temuan bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak, sehingga dalam penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan “Pajak adalah kontribusi wajib 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”.

Menurut beberapa para ahli, seperti Prof. Dr. P.J.A Adriani dalam Waluyo (2000:2), definisi pajak dikemukakan sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2011:1), yaitu: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu:

1. Iuran atau pungutan dari rakyat kepada negara.

2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan membiayai pengeluaran umum pemerintah, yaitu pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2.2 Peran dan Fungsi

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan (Zuraida, 2011:4). Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi, yaitu (Waluyo, 2000:3):

1. Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi mengatur (*reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakannya pajak yang tinggi terhadap minuman keras, sehingga konsumen minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:2):

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.2.4 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7) asas pemungutan pajak terdiri dari:

1. Asas Tempat Tinggal

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggal wajib pajak, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenai pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara, asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Asas ini berlaku untuk wajib pajak luar negeri.

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2007:10) terdiri dari 4 (empat) macam antara lain:

1. *Official assessment system* adalah suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (terutang) oleh orang pribadi atau badan. Dengan sistem ini masyarakat pasif hingga dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus dan besarnya pajak baru diketahui setelah surat tersebut keluar.
2. *Semi Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang baik orang pribadi maupun badan. Dalam sistem ini setiap awal tahun para wajib

pajak menentukan besarnya pajak terutang sendiri untuk tahun berjalan. Kemudian setelah itu, pada akhir tahun pajak, fiskus menentukan besarnya pajak terutang yang sesungguhnya berdasarkan data yang diperoleh dari wajib pajak.

3. *Self Assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang.
4. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk menghitung, memotong dan memungut pajak yang terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut kemudian menyetor dan melaporkan kepada fiskus.

2.1.3 Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian

Pengertian Wajib Pajak termuat dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak ada 2 jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak mempunyai nomor identitas berupa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai penanda dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

2.1.3.2 Kewajiban dan Hak

Kewajiban adalah sesuatu yang dilakukan dengan tanggung jawab. Kewajiban wajib pajak, diantaranya (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007:

- a) Mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya (Pasal 2 ayat 1, 2).
- b) Mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya (Pasal 3 ayat 1, 2, 3, Pasal 4 ayat 1).
- c) Dalam hal Wajib Pajak adalah badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi (Pasal 4 ayat 2).
- d) Membayar sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar (Pasal 8 ayat 2).
- e) Membayar atau menyetor pajak yang terutang di Kas Negara atau tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan (Pasal 10 ayat 1).

Hak adalah sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Adapun hak-hak Wajib Pajak diantaranya (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007):

- a) Hak mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak setelah mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya (Pasal 2 ayat 1, 2).
- b) Atas permohonan, memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan (Pasal 3 ayat 4).
- c) Atas permohonan mengangsur atau menunda pembayaran pajak (Pasal 9 ayat 4).
- d) Menolak petugas pemeriksa yang tidak memiliki tanda pengenal pemeriksaan dan tidak dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksaan dan tidak memperlihatkannya kepada Wajib Pajak yang diperiksa (Pasal 29 ayat 2).
- e) Mengajukan permohonan untuk mengurangi atau membatalkan ketentuan pajak yang tidak benar dan apabila setelah lewat waktu

12 bulan tidak ada suatu keputusan, maka permohonan dianggap dikabulkan (Pasal 36 ayat 1 huruf b).

2.1.4 Pajak Penghasilan

2.1.4.1 Pengertian

Pajak penghasilan merupakan suatu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Pajak penghasilan dihitung berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam 1 (satu) tahun pajak yaitu tahun kalender atau tahun buku yang meliputi jangka waktu 12 bulan, atau bagian tahun pajak yang kewajiban subjektifnya dimulai pertengahan tahun (Ilyas, 2012).

2.1.4.2 Subjek Pajak

Pasal 2 ayat 1 UU PPh menyebutkan pihak yang termasuk sebagai subjek pajak adalah (Ilyas, 2012:77) :

- 1) Orang Pribadi, atau warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

Semua orang pribadi baik dalam negeri maupun luar negeri termasuk kategori subjek pajak, termasuk anak-anak dan perempuan. Untuk kepentingan administrasi dan teknik perpajakan, kewajiban perpajakan atas penghasilan anak dan istri digabung dengan penghasilan suami sebagai kepala keluarga.

Warisan belum terbagi ditetapkan sebagai subjek pajak agar Pajak Penghasilan atas penghasilan yang timbul dari warisan belum dibagi dapat dilaksanakan.

- 2) Badan

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

3) Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk Usaha Tetap (BUT) merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan oleh orang atau badan luar negeri di Indonesia.

2.1.4.3 Objek Pajak

Objek dari Pajak Penghasilan adalah penghasilan wajib pajak. Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan menyebutkan “penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun”.

Penghasilan yang dikenai pajak adalah tambahan kemampuan ekonomis yang diterima selama satu tahun pajak, dan bukan berdasarkan kumulatif kemampuan ekonomis tahun pajak sebelumnya. Penghasilan yang dikenai pajak harus dapat dinilai dengan satuan ekonomis dalam satuan mata uang. Penghasilan yang dikenai pajak berasal dari dalam negeri maupun luar negeri.

2.1.5 SPT (Surat Pemberitahuan)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pasal 1 angka 10 UU KUP).

2.1.5.1 Fungsi SPT

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan melaporkan tentang (Mardiasmo, 2011:31):

1. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
2. penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
3. harta dan kewajiban; dan/atau
4. pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

SPT harus diisi dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani (Pasal 4 UU KUP). Untuk Wajib Pajak Badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi, jika dilakukan bukan Wajib Pajak harus dilampiri surat kuasa.

2.1.5.2 Jenis SPT

Berdasarkan kewajiban dalam penyetoran dan pelaporannya, SPT dibagi dalam dua jenis, yaitu:

1. SPT masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam masa pajak.

2. SPT tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam 1 tahun pajak.

2.1.5.3 Prosedur Penyampaian SPT

Setelah SPT diisi, jika terdapat PPh yang kurang bayar, maka harus disetor terlebih dahulu sebelum dilaporkan ke KPP di mana Wajib Pajak terdaftar atau melalui kantor pos secara tercatat. Resi dari kantor pos merupakan tanda bukti tanda terima Direktorat Jenderal Pajak.

Batas waktu penyampaian untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak. SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Tahun pajak terdiri dari tahun buku dan tahun takwim (Januari s.d. Desember). Apabila Wajib Pajak melewati batas penyampaian SPT Tahunan, maka diperkenankan untuk memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dibuat secara tertulis dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak, sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir, dengan dilampiri (Mardiasmo, 2011:35) :

1. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas penyampaiannya diperpanjang;
2. Laporan keuangan sementara; dan
3. Surat Setoran Pajak sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Wajib Pajak dapat membetulkan SPT Masa dan SPT Tahunan sepanjang Wajib Pajak belum menerima surat pemberitahuan pemeriksaan pajak, kecuali pembetulan yang menyatakan rugi atau lebih bayar dibatasi

paling lama 3 (tiga) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak sesuai dengan Pasal 8 UU KUP. Pembetulan dilakukan dengan cara mengisi formulir SPT yang dibetulkan dengan judulnya ditambahi keterangan SPT-Pembetulan.

2.1.6 Persepsi Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Pengertian

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2007:10) mendefinisikan kualitas sebagai: "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan menurut Boediono (2003:60) definisi "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan".

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:59). Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, persepsi kualitas pelayanan merupakan pandangan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak selama melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Menurut UU No 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar mampu memuaskan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

2.1.6.2 Dimensi

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Astuty (2011) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
- 3) Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
- 4) Empati (*Empathy*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
- 5) Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan)

akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Sanksi perpajakan dapat pula dikatakan sebagai suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara).

Dalam undang-undang, sanksi perpajakan terdiri dari:

- 1) Sanksi Administrasi, yaitu pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Sanksi administrasi bukan sebagai penghukum namun mengingatkan Wajib Pajak agar lebih teliti dan berhati-hati. Devano dan Rahayu (2006:198) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu:
 - a. Denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Contohnya sanksi denda sebesar Rp 100.000,00 diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terlambat menyampaikan SPT Tahunan PPh.
 - b. Bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Contohnya sanksi berupa bunga 2% diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar PPh.
 - c. Kenaikan merupakan sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Contohnya sanksi kenaikan sebesar 50% diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh walaupun telah ditegur.
- 2) Sanksi Pidana, merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat pencegah atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Mardiasmo (2011:60) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:

- a. Denda pidana merupakan sanksi yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- b. Pidana kurungan merupakan sanksi yang hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.
- c. Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Devano dan Rahayu, 2006:110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tanggal 14 Mei 2012, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu (Wajib Pajak patuh) apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a. penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;

- b. penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
 - c. seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
 - d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
 - a. Laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
 - 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan penelitian ini, digunakan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Syahril (2013) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dari nilai probabilitas signifikan untuk variabel tingkat pemahaman wajib pajak sebesar 0,000 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,039 yang masing-masing nilai lebih kecil dari 0,05.

- 2) Utami dan Kardinal (2013) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu.
- 3) Maharani (2012) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan

sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 4) Muliari dan Setiawan (2011) dengan judul “Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
- 5) Sulistianingrum (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu”. Tujuan dari penelitiannya adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kedua variabel tersebut hanya mampu dijelaskan sebesar 31,2%, sisanya sebesar 68,8% dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

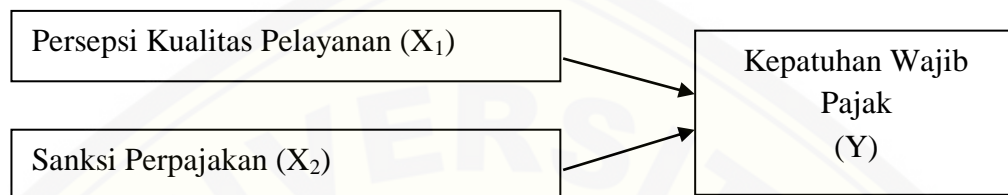
No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Syahril (2013)	1. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X_1) 2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Berganda	Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2	Utami dan Kardinal	1. Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Regresi Berganda	(1) Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak tidak

	(2013)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sanksi Pajak (X_2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 		<p>berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi,</p> <p>(2) Secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi,</p> <p>(3) Secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
3	Maharani (2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi Perpajakan (X_1) 2. Kualitas Pelayanan (X_2) 3. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Muliari dan Setiawan (2011)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi tentang Sanksi Perpajakan (X_1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X_2) 3. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
5	Sulistianingrum (2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1) 2. Sosialisasi Perpajakan (X_2) 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber.

2.3. Kerangka Teoritis

Berdasarkan uraian landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dibuat suatu kerangka teoritis sebagai dasar untuk merumuskan sebuah hipotesis. Kerangka teoritis yang menjadi topik dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan gambar berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Teoritis

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned of Behavior* (TPB), ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan persepsi kualitas pelayanan, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas 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.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Supadmi (2009) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Maharani (2012) dan Sulistianingrum (2009) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula halnya dengan hasil penelitian dari Syahril (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian tersebut maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H₁ : Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned of Behavior* (TPB), 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.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59). Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya.

Soemitro (1998:14) menjelaskan bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk melakukan *self* assessment memberikan konsekuensi yang berat bagi wajib pajak, artinya jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban yang dipikulkan kepadanya, maka sanksi yang dijatuhkan akan lebih berat daripada biasanya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong

wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Pratiwi, 2014). Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) juga menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Dari uraian tersebut maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Eksplanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2006:5), dan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, karena menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dirancang untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011:87). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember.

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih (Sanusi, 2011:87). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:96). Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang kebetulan ditemui peneliti pada saat mengunjungi KPP Pratama Jember.

Besarnya sampel yang diambil berjumlah 100 dengan kriteria sampel sebagai berikut:

1. Wajib Pajak orang pribadi memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP),
2. Wajib Pajak orang pribadi sedang melaporkan SPT Tahunan ketika bertemu dengan peneliti di KPP Pratama Jember.

3.3 Sumber Data

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Data Primer, yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011:104). Data primer yang diperoleh bersumber dari jawaban wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember sebagai responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioer penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2011: 162). Penyebaran kuesioner disampaikan secara langsung kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember untuk kemudian diisi, dan diambil kembali pada saat itu juga.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi Operasional variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diamati dan diukur dengan menentukan hal yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2009). Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Berikut adalah definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain (Sanusi, 2011:50). Variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

- a) Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1) merupakan pandangan wajib pajak mengenai segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini diukur melalui kuesioner yang diadopsi dari kuesioner Astuty (2011) dengan skala *Likert* 5 poin untuk 15 pertanyaan.
- b) Sanksi Perpajakan (X_2) merupakan suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara). Variabel ini diukur melalui kuesioner yang diadopsi dari kuesioner Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) dengan skala *Likert* 5 poin untuk 9 pertanyaan.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat atau variabel tergantung (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2011:50). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak wajib pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Variabel ini diukur melalui indikator yang diadopsi dari kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 dengan skala *Likert* 5 poin untuk 5 pertanyaan.

Skala data yang digunakan pada pengukuran variabel diukur dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

Persepsi Kualitas Pelayanan			Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak		
Nilai	Kode	Kriteria Jawaban	Nilai	Kode	Kriteria Jawaban
5	SB	Sangat Baik	5	SS	Sangat Setuju
4	B	Baik	4	S	Setuju
3	R	Ragu-ragu	3	R	Ragu-ragu
2	TB	Tidak Baik	2	TS	Tidak Setuju
1	STB	Sangat Tidak Baik	1	STS	Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Persepsi Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Pelayanan sesuai prosedur b. Ketepatan waktu c. Kemampuan petugas	Astuty (2011)
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kecepatan penanganan b. Sikap bertanggung jawab	
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kesopanan petugas b. Pengetahuan petugas c. Sikap dapat dipercaya petugas	
	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Pengertian b. Perhatian c. Komunikasi	
	5. Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)	a. Fasilitas fisik b. Sarana komunikasi c. Perlengkapan prosedur pelayanan	
Sanksi Perpajakan (X ₂)	Penerapan sanksi perpajakan	a. Pemberian sanksi administrasi b. Pemberian sanksi pidana c. Sanksi sebagai sarana mendidik wajib pajak d. Sanksi dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi	Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011)

		e. Pengenaan sanksi pajak dapat dinegoisasikan	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kriteria Wajib Pajak patuh	<ul style="list-style-type: none"> a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak c. Tidak pernah dipidana atas sanksi perpajakan d. Perhitungan pajak sesuai dengan undang-undang 	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012

3.6 Metode Analisis Data

Uji instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kuisioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu gejala yang ada. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas agar model regresi yang telah dianalisis nantinya menghasilkan penaksir bias linear terbaik sehingga hasil perhitungan dapat diinterpretasikan dengan efisien dan akurat.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*) for Windows version 17.0. Sebelum melakukan hipotesis dengan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji lolos kendala linier atau uji asumsi klasik dan setelah itu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:169), pengertian statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi atas variabel-variabel penelitian secara statistik. Dalam penelitian ini, statistik yang digunakan adalah rata-rata (mean), maksimal, minimal dan standar deviasi.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:45). Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi Pearson (*Pearson Correlation*) yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item atau butir pertanyaan dengan skor total item (penjumlahan dari keseluruhan item). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada taraf signifikan 5% atau 0,05. Apabila r -hitung lebih besar dari r -tabel maka alat pengukur tersebut dikatakan valid (Indriantoro dan Supomo, 2009).

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) (Kuncoro, 2009:175). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban

seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2011:42).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Adapun masing – masing pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi tidak valid atau bias (Latan, 2013:56).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot* dan Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pengujian normalitas menggunakan *normal probability plot* dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dengan menggunakan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), residual data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih dari 0,05 (5%) (Ghozali, 2011).

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011:91). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Infactor Factor* (VIF). Kedua variabel ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF yang tinggi.

Batas nilai *tolerance* adalah 0,10 atau nilai VIF adalah 10. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* < 0.10 , maka terjadi multikolinearitas tinggi antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0.10 , maka dapat diartikan tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedositas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedasitas (Ghozali, 2011:105).

Uji heteroksedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Uji statistik Glejser mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika

diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas (Latan, 2013:66).

3.6.4 Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik melalui koefisien parameter untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian terhadap hipotesis baik secara parsial maupun simultan dilakukan setelah model regresi yang digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Tujuannya adalah agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien. Persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = kepatuhan wajib pajak
- a = konstanta
- b_1, b_2 = koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen
- X_1 = persepsi kualitas pelayanan
- X_2 = sanksi perpajakan
- e = error

Menurut Ghozali (2011), ketepatan fungsi regresi dalam mengestimasi nilai aktual dapat diukur dari koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t.

3.6.4.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ini adalah 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:83).

3.6.4.2 Uji F (Uji Kelayakan Model)

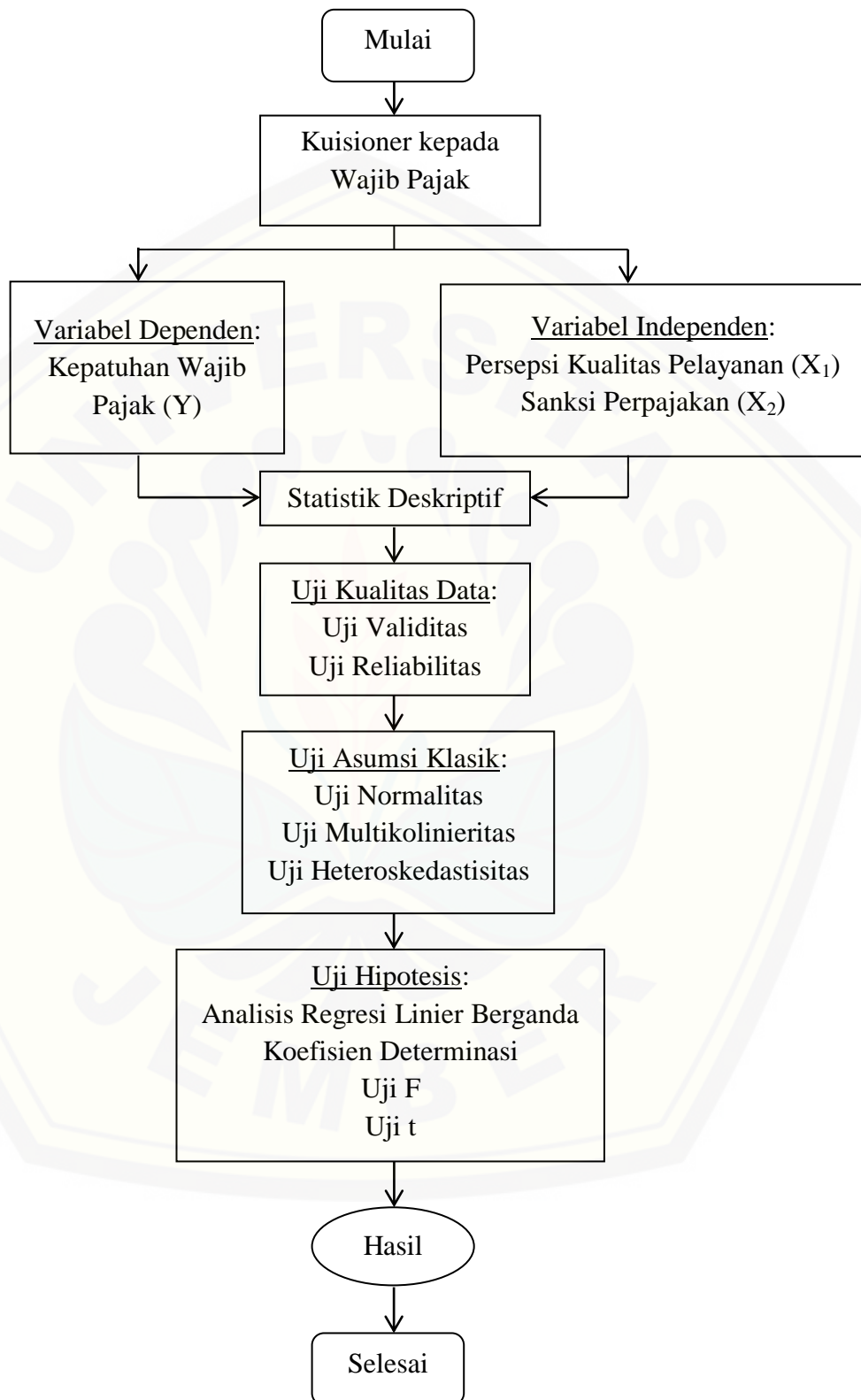
Uji F adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Bila nilai signifikansi dari tabel analisis varian (ANOVA) $< \alpha = 0,05$, maka model ini layak atau fit.

3.6.4.3 Uji t (Uji Parsial)

Uji hipotesis secara parsial (Uji t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Uji t (uji parsial) dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel untuk degree of freedom (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel yang diteliti dan k adalah jumlah variabel independen, pada taraf signifikan 5% atau 0,05. Dasar keputusan uji t dilakukan dengan cara sebagai berikut (Ghozali, 2011):

1. Bila t hitung $>$ t tabel atau nilai probabilitas $<$ tingkat signifikansi (Sig $<$ 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila t hitung $<$ t tabel atau nilai probabilitas $>$ tingkat signifikansi (Sig $>$ 0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah