

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SERANG

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

hesti_kusuma40@yahoo.com

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sesuatu keadaan dari wajib pajak dapat dan mampu memenuhi kegiatan perpajakannya. Mengetahui hak serta kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak tersebut. Wajib pajak mampu mematuhi segala peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Serang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden. dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode regresi linear berganda dan menggunakan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil analisis, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak berpengaruh positif sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

ABSTRAK

Tax compliance is a situation where the taxpayer meets all tax obligations and the exercise of the right of taxation. For that, tax compliance is high it is necessary to note the factors that influence taxpayer compliance. The purpose of this study is to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, tax sanctions, and tax knowledge on taxpayer compliance of individuals in the city of

attack. The number of samples used were 93 respondents. in this research the analytical technique used is using multiple linear regression method and using SPSS version 23. Based on the results of the analysis, taxpayer awareness, service quality, and tax knowledge have a positive effect while tax sanctions have no effect on taxpayer compliance person.

Keywords: Taxpayer awareness, service quality, tax sanction, and tax knowledge, personal taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional. salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian negara sebagai bentuk realisasi dalam pembiayaan pembangunan nasional adalah dengan menggali sumber dana dari dalam negeri seperti yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN). proporsi APBN dari segi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dalam tiga tahun sejak 2012 hingga 2016 memberikan kontribusi yang cukup tinggi pada pendapatan negara, lebih dari 70% pendapatan negara berasal pajak dan dalam kurun 3 tahun yaitu 2014 sampai 2016. Pada era pemerintahan presiden Joko Widodo dan wakilnya Jusuf Kalla penerimaan pajak terhadap (PDB) Produk Domestik Bruto cenderung mengalami tren yang menurun. Data kementerian keuangan menunjukkan bahwa *tax ratio* sebesar 11,36 persen dari PDB pada tahun 2014, tahun berikutnya 2015 turun menjadi 10,75 persen dan kembali turun di tahun 2016 menjadi 10,36 persen angka yang rendah dari rata-rata dunia yang sebesar 15 persen. Dapat dikatakan jika di suatu negara semakin rendah *tax ratio* menandakan lesunya perekonomian domestik dan hilangnya potensi penerimaan negara yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan belanja sosial dan pembangunan infrastruktur negara.

Data direktorat jendral pajak per 31 Desember 2014 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak (WP) terdaftar di Indonesia adalah 30.574.428 dimana 90.56% diantaranya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kota Serang sebagai ibukota Provinsi Banten memiliki potensi pajak yang dapat digali dikarenakan memiliki geografis yang berdekatan dengan wilayah Jakarta sebagai pusat ekonomi, terlebih dengan bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya di kota serang akan meningkatkan pendapatan dari sektor pajak. Jumlah wajib pajak orang pribadi kota Serang sebanyak 78,729 ribu jiwa sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT hanya sebesar 72,792 ini mencerminkan tingkat kepatuhan yang rendah. Rasio kepatuhan adalah jumlah wajib pajak yang lapor SPT dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT.

Penjelasan uraian di atas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Serang, mendorong penulis untuk mendalami apasaja faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karna dalam praktiknya banyak Kendala yang dihadapi wajib pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isu korupsi di Direktorat Jenderal Pajak, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk motivasi wajib pajak tentang kewajiban pembayaran pajak. Dalam Undang-undang tentang perpajakan di tegaskan bahwa diwajibkan para wajib pajak untuk membayar sesuai dengan ketentuan berdasarkan prinsip-prinsip pemerataan dalam pemungutan pajak dan keadilan dalam pembebanan pajak. jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas dan dibagi dalam dua golongan yaitu, sanksi administratif dan sanksi pidana. Tetapi di lapangan dapat terjadi seorang wajib pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominal pajak sang wajib pajak ini merupakan usaha yang dilakukan oleh wajib pajak untuk meloloskan diri dari pajak yang disebut perlawanan terhadap pajak yang diwujudkan dalam bentuk perlawanan aktif dan perlawanan pasif. Dengan menjelaskan bagaimana pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat menjadi pertimbangan dalam mengoptimalkan pemasukan pajak bagi pemerintah.

Ni Kadek Okta Yasi Katini dan Ketut Alit Suardana (2017), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi administrasi pada kepatuhan wajib pajak restoran”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pada kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi administrasi. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung.

Eka Maryati (2014), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui Pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak . Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Motivasi dan tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi

linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Yuli Anita Siregar, Saryadi, Sari Listyorini (2012), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak . Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011), dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak . Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan berpengaruh signifikan, sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

LANDASAN TEORI dan HIPOTESA PENELITIAN

Landasan Teori

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), kepatuhan diartikan sebagai menurut aturan yang ada, disiplin, sifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan berarti wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas (Jatmiko, 2006). Teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider dalam Lubis (2010) berargumentasi jika terdapat kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dan eksternal (*external forces*) yang menentukan di dalam perilaku seseorang yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan atau usaha, dan faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Fikriningrum, 2012) Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam (Devano dan Rahayu, 2006), kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan perpajakan adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing –masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang sudah menjadi kewajibannya merupakan salah satu bentuk pencapaian penerimaan pajak negara. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011). Terdapat tiga bentuk kesadaran utama yang berkaitan dengan pembayaran pajak. Pertama, kesadaran akan pengertian pajak adalah sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran seperti ini akan membuat wajib pajak mau membayar kewajiban pajaknya karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Masyarakat menyadari bahwa pajak akan digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya akan diterima lagi kepada mereka. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena memahami jika penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan kepada terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh undang-undang dan dapat dipaksakan pada pelaksanaannya. Wajib Pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Irianto, 2005 dalam Utami dkk, 2012).

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu penyampaian

perpanjangan SPT. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dikenakan denda Rp 100.00,00 pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2005) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan individu atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan pelanggan. pelayanan perpajakan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau dapat juga dikatakan jika ada kesenjangan yang semakin kecil antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan yang artinya semakin mendekati ukuran bermutu.

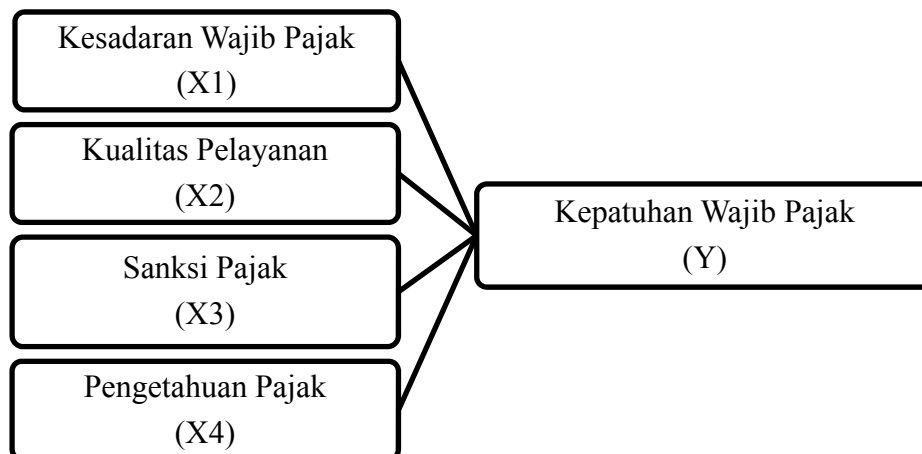
Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan yang dimilikinya. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan. Menurut (Widayati, 2010 dalam Nazrul, 2012) terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Pertama kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salahsatu sarana untuk pengadministrasian pajak. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku,

maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Kelima adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang keenam bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Hipotesa

1. Diduga kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Serang
2. Diduga kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Serang
3. Diduga sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Serang
4. Diduga pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Serang

Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil sampel terhadap responden wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantarkan

langsung kepada responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kewajiban perpajakan yang terdaftar di KPP Pratama Serang. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sehingga perlu untuk melakukan uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas) dan uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedasitas) untuk memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke analisis regresi linear berganda.

Variabel penelitian terdiri dari; variabel kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert, dengan pemberian skor angka 1 (satu) yang menunjukkan bahwa item pernyataan variabel memiliki tingkat nilai paling rendah, dan angka 5 (lima) yang menunjukkan bahwa item pernyataan variabel memiliki tingkat nilai paling tinggi.

ANALISIS dan PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,131	2,153		2,383	,019
	Kesadaran wajib pajak	,379	,094	,386	4,034	,000
	Pelayanan pajak	,181	,085	,205	2,131	,036
	sanksi pajak	-,009	,078	-,012	-,118	,907
	pengetahuan pajak	,242	,100	,239	2,429	,017

Koefisien konstanta adalah sebesar 5,131 artinya bila keempat variabel kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan pajak (X2), sanksi (X3), dan pengetahuan pajak (X4) konstan pada angka 0 (nol) maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 5,131 yang berarti terjadi kenaikan kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan pembangunan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko,2006). Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dapat memberikan efek yang positif terhadap pendapatan negara maupun daerah dari pajak. Kesadaran wajib pajak akan memenuhi kewajibannya karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara sehingga mampu memahami hak dan kewajibannya sebagai masing-masing individu. Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memiliki dorongan dalam dirinya untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak karena responden menyadari bahwa apabila Wajib Pajak mau menyelesaikan kewajibannya akan memberikan manfaat bagi kepentingan masyarakat. Pemahaman tersebut dengan membayar pajak akan memberikan manfaat bagi kepentingan umum, responden memahami bahwa penyelesaian kewajiban sebagai wajib pajak merupakan suatu kebutuhan yang harus di realisasikan (adincha, 2012)

Nilai koefisien kesadaran wajib pajak (X1) = 0,379, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar 0,379 memiliki arti jika nilai kesadaran wajib pajak meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 0,379 dengan asumsi

variabel lain konstan. maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko, 2006) Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Yulianawati, 2011) dan (Anita, Saryadi dan Listyorini, 2012) yang juga menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak orang pribadi.

Nilai koefisien regresi sanksi pajak (X_3) = -0,009, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar -0,009 memiliki arti jika nilai sanksi pajak menurun sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun sebesar -0,009 dengan asumsi variabel lain konstan. maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di penelitian ini sanksi pajak sudah dirasa cukup untuk mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Meskipun begitu sanksi pajak perlu ditegaskan lagi agar tingkat kemauan membayar pajak wajib pribadi semakin tinggi lagi.

Dimungkinkan wajib pajak lebih melihat kepada beberapa petugas pajak, dalam hal ini pegawai pajak yang terlibat kasus penyelewengan pajak yang sehingga membuat citra pegawai pajak dimata masyarakat seperti tidak taat aturan namun disisi lain Wajib Pajak diminta untuk taat dan patuh membayar pajak. Melihat banyaknya kasus yang melibatkan pegawai pajak, maka wajib pajak dalam membayar pajak penghasilannya tidak beranggapan bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan saat ini secara signifikan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Hal ini juga berarti

tinggi dan beratnya sanksi bukanlah hal yang dapat menjamin wajib pajak semakin patuh pada peraturan-peraturan pajak yang berlaku.

Nilai koefisien regresi pengetahuan pajak (X_4) = 0,242, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar 0,242 memiliki arti jika nilai pengetahuan pajak meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 0,242 dengan asumsi variabel lain konstan. Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak atas peraturan perpajakan dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran membayar pajak, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi pelayanan pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal menunjukkan semakin

tegas sanksi denda mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula dengan sanksi denda yang semakin buruk maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

4. Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan pajak, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Kementrian keuangan (2017) 3 tahun jokowi-jk, rasio pajak cenderung turun, diambil 15 desember 2017, dari <https://databoks.katadata.co.id>

Ghoida Rahman (2017), DJP Sebut Baru 58,97 Persen Wajib Pajak Laporan SPT, diambil 15 desember 2017, dari <https://bisnis.tempo.co>

Wiyoso Hadi (2012), Direktorat jendral pajak kementrian keuangan, diambil 15 desember 2017, dari <http://www.pajak.go.id>

Jatmiko, Agus Nugroho (2006) “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan “Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” tesis S-2, program pasca sarjana, universitas diponegoro, semarang.

Irwansyah Lubis, SE.,M.Si dan Yusja Nurnadia P. (editor) (2010), review pajak orang pribadi dan orang asing. Salemba empat, jakarta.

Fikriningrum, W. K. (2012). Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). Perpajakan: Konsep, Teori , dan Isu. Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Muliari, Ni Ketut, dan Putu Ery Setiawan. 2011. —Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. | Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis6 (1): 1–23. doi:23031018

Utami, Sri Rizki., et al. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal TerhadapTingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan KantorPelayanan Pajak Pratama Serang. Simposium Nasional Akuntansi XV.Banjarmasin.

Lewis dan Booms (2005). Service, Quality & Satisfaction (Edisi ketiga). Terjemahan (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra). Andi. Yogyakarta