

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS, DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP
Pratama Padang)**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1)***



Oleh:

SRI PUTRI TITA MUTIA

2008/05293

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Pada Tanggal 2 Desember 2013*

**Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan
tingkat pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP
Pratama Padang)**

Nama : Sri Putri Tita Mutia
Bp/Nim : 2008/05293
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Desember 2013

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Ketua : Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak
2. Sekretaris : Herlina Helmy, SE, M.Si, Ak
3. Anggota : Hendri Agustin, SE, M.Sc, Ak
4. Anggota : Lili Anita, SE, M.Si, Ak

.....
.....
.....
.....

ABSTRAK

SRI PUTRI TITA MUTIA (05293) : Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi (Studi Empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)

Pembimbing I : Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak

Pembimbing II : Herlina Helmy, SE, M.Si, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sanksi perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Metode penelitian bersifat deskriptif yang bersifat kausalitas. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang yang melakukan usaha. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 148 wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha yang diambil dengan teknik *Proporsional Sampling*. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji kelayakan model dan uji hipotesis dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 13,9 menggambarkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 13,9 % sedangkan sisanya sebesar 86,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa : (1) sanksi perpajakan (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,869 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,034 < \alpha 0,05$, sehingga hipotesis 1 pada penelitian ini diterima. (2) kesadaran perpajakan (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,255 > 1,159$ dan nilai signifikansi $0,042 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. (3) pelayanan fiskus (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,289 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,024 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima dan tingkat pemahaman (X4) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,040 > 0,159$ dan nilai signifikansi $0,043 < \alpha 0,05$ sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)”. Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibu Eka Fauzihardani SE, M.Si, Ak dan Ibu Herlina Helmy, SE, M.S.Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Akuntansi serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Kedua orang tua (Samsul Bahri dan Darmiati) yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
5. Kakak-kakak (Sri Tirta Emilia) serta Adik (Ayu, Rizon, Elda dan Suci) yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Prodi Akuntansi angkatan 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta rekan-rekan Prodi Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Pendidikan Ekonomi yang sama-sama berjuang atas motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna dalam penulisan ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Perumusan Masalah.....	13
E. Tujuan.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
 BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	15
1. Tinjauan Perpajakan.....	15
a. Defenisi Pajak.....	16
b. Jenis – jenis Pajak.....	17
c. Fungsi Pajak.....	17
d. Sistem Pemungutan Pajak.....	17
e. Penerimaan Pajak.....	18
f. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerimaan Pajak.....	20
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
a. Wajib Pajak.....	23
b. Kepatuhan	24
c. Jenis-jenis Kepatuhan.....	24
d. Kepatuhan Wajib Pajak.....	25

3. Sanksi Perpajakan.....	27
a. Sanksi Adminitrasi.....	28
b. Sanksi Pidana.....	29
4. Kesadaran Perpajakan.....	32
a. Pengertian Kesadaran.....	32
b. Kesadaran Wajib Pajak.....	33
5. Pelayanan Fiskus.....	34
a. Fiskus/Pejabat Pajak.....	34
b. Pelayanan Fiskus.....	35
6. Tingkat Pemahaman.....	40
a. Pengertian Tingkat Pemahaman.....	40
b. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	41
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	42
C. Pengembangan Hipotesis.....	45
D. Kerangka Konseptual.....	50
BAB III. METODE PENELITIAN	53
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel.....	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel.....	54
C. Jenis dan Sumber Data.....	56
1. Jenis Data.....	56
2. Sumber Data.....	56

D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Variabel Penelitian.....	57
1. Variabel Independen.....	57
2. Variabel Dependen.....	58
F. Instrumen Penelitian.....	58
G. Uji Instrumen.....	60
1. Uji Validitas.....	60.
2. Uji Reabilitas.....	62.
H. Model dan Teknik Analisis Data.....	63
1. Model Analisis.....	63
2. Teknik Analisis Data.....	64
a. Analisis Deskriptif.....	64
b. Uji Asumsi Klasik.....	65
1) Uji Normalitas Residual.....	65
2) Uji Multikolinearitas.....	66
3) Uji Heterokedasitas.....	66
c. Uji Model.....	66
1) Uji F.....	66
2) Koefisien determinasi.....	67
3) Uji Hipotesis.....	67
I. Defenisi Operasional	68
1. Kepatuhan Wajib Pajak	68
2. Sanksi Perpajakan	68

3. Kesadaran Perpajakan	69
4. Pelayanan Fiskus	69
5. Tingkat Pemahaman	69
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
B. Demografi Responden	70
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	71
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	72
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	73
C. Deskripsi Hasil Penelitian	73
a) Distribusi Variabel Sanksi Perpajakan	74
b) Distribusi Variabel kesadaran Perpajakan	75
c) Distribusi Variabel Pelayanan Fiskus	76
d) Distribusi Variabel Tingkat Pemahaman	77
e) Distribusi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	79
D. Statistik Deskriptif	80
E. Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian	81
1. Uji Validitas	81
2. Uji Reabilitas	83
F. Uji Asumsi Klasik	85
1. Uji Normalitas	85
2. Uji Multikolinearitas	87

3. Uji Heterokedasitas	88
G. Analisis Data	89
1. Koefisien Determinasi	89
2. Persamaan Regresi	90
3. Uji F (F-test)	91
4. Uji Hipotesis (t-test)	92
H. Pembahasan	94
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Daftar Wajib Pajak Pengusaha Orang Pribadi	57
2. Skala Pengukuran.....	61
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	61
4. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	72
5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
6. Jumlah Responden Berdasarkan umur.....	74
7. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha	75
8. Jumlah Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Terakhir.....	76
9. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan.....	77
10. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Perpajakan.....	77
11. Distribusi Frekuensi Pelayanan Fiskus.....	79
12. Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Pemahaman.....	80
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
14. Statistik Deskriptif	83
15. Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> terkecil.....	84
16. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	85
17. Uji Normalitas.....	86
18. Uji Multikolinearitas.....	87
19. Uji Heteroskedastisitas.....	89
20. Hasil Koefisien Determinasi.....	90

21. Analisis Regresi Berganda.....	91
22. Uji F Hitung.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Kerangka Konseptual	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kuesioner Penelitian	1
2. Tabulasi Data Pilot Tes	5
3. Hasil Analisis Validitas dan Reabilitas Pilot Tes	7
4. Tabulasi Data Penelitian	12
5. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	18
6. Statistik Deskriptif	23
7. Uji Asumsi Klasik	24
8. Uji Model dan Uji Hipotesis	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui dirjen pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu *misi fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efesiensi yang tinggi. Penerimaan pajak dapat berasal dari Pajak Penghasilan (PPh) dari sektor migas dan non migas, Pajak Pertambahan nilai (PPn), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penerimaan cukai, maupun pajak-pajak lainnya

Menurut Mardiasmo (2006:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan

yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan. .

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2006:7).. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang.

Salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang Pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, seharusnya dapat mengelola usaha individualnya dengan lebih baik dibandingkan usaha organisasi. Dengan struktur yang ada, orang pribadi dapat mengatur seluruh pengeluaran dalam kegiatan usahanya agar memperoleh keuntungan yang diinginkan termasuk dalam mengatur kewajiban perpajakannya.

Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh WP pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak orang pribadi menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Dari belasan juta wajib pajak orang pribadi yang

terdaftar sebagai wajib pajak, hanya 466 ribu yang baru melaporkan SPT pajak atau membayar pajak di tahun 2011 (www.pajak.go.id). Fakta ini makin diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Liberti Pandiangan di Jakarta pada 4 maret 2011, bahwa “ Tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan, yang melaporkan SPT masih sangat rendah dibandingkan dengan populasi orang pribadi maupun badan usaha yang ada. Pada tahun 2010, dari 1.608.337 wajib pajak pribadi yang terdaftar, hanya 1.534.933 yang wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah wajib SPT itu, hanya 501.348 wajib pajak yang menyampaikan SPT. Fakta ini menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi dalam menyampaikan SPT baru 32,66 persen atau turun dibandingkan tahun 2009, yakni 40,76 persen.” Dan Di kota Padang secara khusus, hingga tahun 2012 terdapat sebanyak 199.929 wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang terdaftar dan sebanyak 76.519 WP OP yang efektif. Namun 26.781 WPOP yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di kota Padang hanya 35,01%.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:113) sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Tidak banyak yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk

mendapatkan sesuatu bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang emosional.

Kondisi seperti yang dijelaskan sebelumnya diindikasikan menjadi faktor yang mendorong orang pribadi maupun badan usaha untuk melakukan tindakan *taxavoidance* (penghindaran pajak) yang sering kali menjurus pada praktik *tax evasion* (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan. Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah singkat sampai dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Agar suatu sistem perpajakan efektif, mayoritas wajib pajak harus patuh terhadapnya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material.

Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110) mendefenisikan pengertian kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Jadi, 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 dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada WP, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri WP yaitu: tingkat pengalaman, pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim,2007) dalam (Franklin,2008) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito,1999).

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

Apabila kita mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Agus (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya (Muliari dan Setiawan, 2009:2).

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho:

2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2009:4). Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana.

Kata sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003:39).

Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pemahaman perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti

dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (sholicah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut spicer dan laundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku juga rendah. Tingkat pehaman WP terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman WP terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan WP untuk mematuhi peraturan tersebut

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 1999). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan (Boediono, 1996). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring (Soemarso, 1998). Learche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi

kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sikap yang negatif dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak (Boediono, 1996), Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan Arum (2012) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hadi (2010) yang meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa tingkat pemahaman, pendidikan, dan penghasilan wajib pajak, serta sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Franklin (2008) juga melakukan melakukan

penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hendrico (2011) juga melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan yang menyimpulkan bahwa setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tanjung (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diberlakukan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan hasil penelitian diatas membuat peneliti tertarik untuk kembali meneliti tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah peneliti memilih pelaksanaan sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan sebagai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan wajib pajak orang pribadi sebagai objek penelitian dikarenakan fakta bahwa belum tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

Wajib pajak orang pribadi yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar KPP Pratama Padang. Hal ini dikarenakan untuk tahun 2011 KPP Pratama Padang menargetkan penerimaan pajaknya sebesar 86,7 persen. Target ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang menargetkan penerimaan pajaknya sebesar 79,3 persen. Target penerimaan pajak yang tinggi, seharusnya sesuai dengan kepatuhan wajib pajak yang tinggi pula.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya ditengah berbagai kemudahan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelayanan oleh fiskus serta pemberian penyuluhan untuk memberikan pengetahuan tentang pajak dan pelaksanaan sanksi perpajakan yang masih sangat rendah menyiratkan masih terdapat ketidakseimbangan antara langkah yang diambil oleh DJP dengan tanggapan yang diberikan orang pribadi itu sendiri (Boediono, 1996). . Berbagai kemungkinan dapat timbul dalam hal ini, pertama seluruh langkah yang diambil oleh DJP belum maksimal ,dan yang kedua kesadaran dari wajib pajak atas kewajibannya kepada negara memang sangat jauh dari harapan. Jika dilakukan pengoptimalan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka akan meningkatkan pendapatan negara dan pelaksanaan pembangunan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas,penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul : **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan,**

Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang).”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sejauhmana pengaruh Pelaksanaan sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
2. Sejauhmana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
3. Sejauhmana pengaruh pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
4. Sejauhmana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
5. Sejauhmana pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
6. Sejauhmana pengaruh tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang ?

C. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas maka penulis akan membatasi masalah ini hanya terhadap pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauhmana pengaruh pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
2. Sejauhmana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang ?
3. Sejauhmana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang?
4. Sejauhmana pengaruh tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris tentang:

1. Sejauhmana pengaruh pelaksanaan sanksi denda terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang?

2. Sejauhmana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang ?
3. Sejauhmana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang?
4. Sejauhmana pengaruh tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang ?

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Disamping itu juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Negeri Padang.

2. Bagi wajib pajak

Diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan

3. Bagi akademisi

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengkaji dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Tinjauan perpajakan

a. Defenisi Pajak

Pajak menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu : kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Prof. DR. P. J. A. Andriani yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo dalam Waluyo (2008:2) mendefenisikan:

“pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat presentasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut DR. Rahmat Soemitro, S. H. dalam Waluyo (2008:3), pajak adalah iuran 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 adalah sebagai berikut :

1. Pajak dapat dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifat¹⁵ t dipaksakan. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dalam undang-undang.”
2. Tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung.
3. Pajak dipungut oleh Negara.
4. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
5. Pemungutan pajak dapat dipaksakan. Pemungutan pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

b. Jenis jenis pajak

Masalah perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya bermacam-macam tergantung pada pendekatannya.

Di tinjau dari segi Lembaga Pemungut Pajak dapat di bagi menjadi dua jenis yaitu :

1) Pajak Pusat (negara)

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

a) Pajak Penghasilan

PPH adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang berasal baik dari indonesia maupun dari luar indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian, maka penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji , honorarium, hadiah dan lain sebagainya.

b) Pajak Pertambahan Nilai

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean. Orang pribadi, perusahaan maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN. Tarif PPN adalah tunggal yaitu sebesar 10%. Dalam hal ekspor, tarif PPN adalah 0%. Yang dimaksud

Dengan Pabean adalah wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan dan ruang.

c) Pajak Penjualan Barang Mewah

Selain dikenakan PPN, atas barang-barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM

d) Pajak Bumi dan Bangunan

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. PBB merupakan pajak Pusat namun demikian hampir seluruh realisasi penerimaan PBB diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota

2) Pajak Daerah

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pajak daerah diatur oleh PP no. 18 Tahun 1997 sebagaimana diubah menjadi PP no. 34 tahun 2000. Pajak daerah dibedakan menjadi 2, yaitu :

(a) Pajak Propinsi

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air, Bea Balik nama Kendaraan Bermotor, Pajak Penghasilan dan Pemanfaatan Air Dibawah Tanah dan Air Permukaan

(b) Pajak Kabupaten atau kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan. Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan

c. Fungsi Pajak

Secara garis besar terdapat 2 fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya, oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut pandang ekonomi diatur senetral-netralnya dan sesekali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang menyimpang.

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara diperlukan biaya. Demikian juga dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional. Dalam menjalankan fungsinya pemerintah membutuhkan pengeluaran yang akan dibiayai dengan penerimaan pajak.

2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Disamping usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas Negara, pajak dimasukkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Pajak berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang sosial dan ekonomi, serta untuk mencapai tujuan-tujuan yang terletak diluar bidang keuangan.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Indonesia mengenal 3 jenis sistem pemungutan pajak, yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus, artinya wajib pajak bersifat pasif. Wajib pajak akan mengetahui besarnya pajak yang harus dibayar setelah menerima Surat Ketetapan Pajak (SKP)

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak dimana wewenang sepenuhnya diberikan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang harus dibayarkan.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut/memotong besarnya pajak yang harus dibayarkan.

e. Penerimaan Pajak

Agar sistem perpajakan di Indonesia dapat terlaksana dengan baik diperlukan adanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta penegakan hukumnya. Sebagai unsur penegakan hukum ini dilakukanlah tindakan pemeriksaan, penyelidikan dan penagihan pajak. Tindakan pemeriksaan ini merupakan upaya dalam menilai tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban dengan perlakuan yang sama.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pajak menurut Waluyo (2006:2) adalah iuran 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 yang menyelenggarakan pemerintahan. Dari pengertian pajak ini dapat disimpulkan Penerimaan pajak merupakan penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah guna meningkatkan kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan Negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan sosial.

Dalam rangka penerimaan pajak perlu diketahui teori-teori yang melatar belakangi dilakukannya pemungutan pajak, sebagaimana diungkapkan Rinsky dalam Suharno (2003), yaitu:

1. Teori Asuransi

Dalam teori ini ditekankan mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak seperti yang berlaku dalam perjanjian asuransi, di mana perlindungan yang diberikan oleh Negara kepada warganya dalam bentuk keselamatan dan keamanan jiwa serta harta benda diperlukan suatu pembayaran dalam bentuk pajak.

2. Teori Kepentingan

Penekanan teori ini adalah mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak berdasarkan besar kecilnya kepentingan masyarakat dalam suatu negara.

3. Teori Bakti

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak dari warganya sebagai tindak lanjut teori kepentingan dalam hal penyediaan fasilitas umum yang diselenggarakan oleh negara.

4. Teori Daya Pikul

Keadilan dan keabsahan negara dalam memungut pajak dari warganya didasarkan pada kemampuan dan kekuatan masing-masing anggota masyarakatnya bukan pada besar kecilnya kepentingan.

5. Teori Daya Beli

Keadilan dan keabsahan pemungutan pajak yang dilakukan negara ini lebih cenderung melihat aspek akibat yang baik terhadap kedua belah pihak (masyarakat dan negara) sehingga negara dapat memanfaatkan kekuatan dan kemampuan beli (daya beli) masyarakat untuk kepentingan negara yang pada akhirnya akan dikembalikan atau disalurkan kembali kepada masyarakat.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak

Memasukkan dana secara optimal bukan berarti memasukkan dana secara maksimal, atau sebesar-besarnya, tetapi usaha memasukkan dana jangan sampai ada yang terlewatkan, baik wajib pajak maupun objek pajaknya.

Menurut Siti (2003:2) Faktor-faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukkan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara antara lain:

1. Kejelasan dan Kepastian

Peraturan Perundang-undangan dalam Bidang Perpajakan Secara formal, pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam pemungutan pajak (*No taxation without representation*. atau *Taxation without representation is robbery*) (Mayhew, 1750). Namun keberadaan undang-undang saja tidaklah cukup. Undang-undang haruslah jelas sederhana dan mudah dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh pembayar pajak. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri.

2. Tingkat Intelegitualitas Masyarakat

Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip *Self Assessment*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 4 ayat (1) menyatakan: wajib pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Sementara di Pasal 12 ayat (1) dinyatakan: setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak

menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Dalam hal ini, pembayar pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang dibuat pada setiap akhir masa pajak atau akhir tahun pajak. Selanjutnya, fiskus melakukan penelitian dan pemeriksaan mengenai kebenaran pemberitahuan tersebut. Dengan menerapkan prinsip ini, pembayar pajak harus memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga dapat melakukan tugas administrasi perpajakan. Untuk itu, intelektualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajibannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti, dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

3. Kualitas Fiskus (Petugas Pajak)

Kualitas fiskus sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompeten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis, dan bermoral tinggi.

4. Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat

Seberapa besar penerimaan yang diperoleh melalui pemungutan pajak juga dipengaruhi oleh bagaimana pemungutan pajak itu dilakukan. Menurut Smith dikutip oleh Waluyo (2003:14) pemungutan pajak hendaknya didasarkan atas empat asas, yaitu:

- a. *Equity/Equality* di mana keadilan merupakan pertimbangan penting dalam membangun sistem perpajakan. Dalam hal ini, pemungutan pajak hendaknya dilakukan seimbang dengan kemampuannya. Negara tidak boleh melakukan diskriminasi di antara sesama pembayar pajak.
- b. *Certainty*, yaitu pajak yang harus dibayar haruslah terang (*certain*) dan tidak mengenal kompromis (*not arbitrary*). Kepastian hukum harus tercermin mengenai subyek, obyek, besarnya pajak dan juga ketentuan mengenai pembayaran.
- c. *Convenience* adalah pajak harus dipungut pada saat yang paling baik bagi pembayar pajak, yaitu saat diterimanya penghasilan.
- d. *Economy*, yaitu pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat-hematnya. Biaya pemungutan hendaknya tidak melebihi pemasukan pajaknya.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Wajib Pajak

Mengacu pada Pasal 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga UU No 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran 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 terdiri dari Wajib Pajak aktif dan wajib pajak non aktif. Wajib pajak aktif adalah WP

yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPT masa dan atau tahunan sebagaimana mestinya

b. Pengertian kepatuhan

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan.. Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006) merupakan ketaatan. Tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Agus Budiartanto (1999) sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pertaoran pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

c. Jenis-Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

d. Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Norman D.Nowak (2006) dalam Moh.Zain (2004) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RII92/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi:

- a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir,
 - b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut,
 - c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh
- a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
 - b. Tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut harus:
- a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*)
 - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiscal bagi Waji Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

1) Sanksi Perpajakan

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa Belanda yaitu *sanctie*. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, 2012) Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah.

Menurut Mardiasmo (2003:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan .

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, (Devano dan Rahayu, 2006:112)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah :

a. Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP.

Sanksi administrasi Sri (2003) dikenakan apabila:

1. Wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
2. Wajib pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak yang terutang.
3. Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi

administrasi berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

b. Sanksi pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang.

Sanksi pidana dalam Waluyo (2007:424) diatur sebagai berikut :

- a) Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan/menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang
- b) Barang siapa dengan sengaja :
 - i. Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak
 - ii. Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar
 - iii. Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar
 - iv. Tidak memperlihatkan dokumen lain
 - v. Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan

Sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan penjara selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) kali pajak terutang.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Munari, 2005 dalam Arum 2012) sebagai berikut.

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988 dalam Ilyas dan Burton, 2010). Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan

dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) dalam Arum (2012) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif menurut Ilyas dan Burton (2010) dalam Arum (2012) adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, wajib pajak seolah tidak takut lagi terhadap denda administrasi sebesar Rp10.000,00 yang terdapat pada pasal 7 UU Nomor 6/83, bila wajib pajak tidak memasukan Surat Pemberitahuan atau terlambat memasukannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), para wajib pajak seolah-olah menganggap remeh dengan denda yang kecil (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum 2012).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

2) Kesadaran Perpajakan

a. Pengertian kesadaran

Ahli psikolog menyamakan kesadaran dengan pemikiran (*mind*), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976) dalam Utomo 2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran melibatkan hal hal seperti berikut ini :

1. Pemantauan diri sendiri dan lingkungan sebagai persepsi, memori dan proses berpikir dipresentasikan dalam kesadaran, pemrosesan informasi dari lingkungan adalah fungsi utama

sistem sensorik tubuh yang menyebabkan kesadaran tentang apa yang terjadi disekitar kita dan juga didalam tubuh kita.

2. Mengendalikan diri sendiri dan lingkungan, sehingga kita mampu memulai dan mengakhiri aktivitas perilaku. (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009)

b. Kesadaran Wajib Pajak akan Perpajakan

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Masih dalam Jatmiko (2006), Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007).

3) Pelayanan Fiskus

a. Fiskus/Pejabat Pajak

Sesuai dengan salah satu bagian dari definisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan kewenangan kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan

pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus.

Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya yang diberikan kepada seorang fiskus, harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian apabila fiskus akan melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan diri yang sah.

b. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Soetrisno (1994) menemukan terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, adminitrasi pajak dan perundang undangan perpajakan. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell (dalam Potter, 1998 dalam supriono 2001) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria sebagai berikut :

- a) Tepat dan relavan, artinya pelayanan harus mampu melebihi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok orang yang mendapat prioritas.
- c) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d) Dapat diterima, artinya pelayanan memberikan kualitas apabila dilihatdari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.

- e) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan.
- f) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Gronsoos (1990) dalam Purnama (2006:20) menyatakan tingkat pelayanan meliputi :

- 1) Tingkat fungsi, yaitu menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari lima dimensi kontak dengan konsumen, sikap, perilaku, hubungan internal, penampilan kemudahan akses, *Service Mindedness*.
- 2) Tingkat teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika output.
- 3) Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi pelayanan

- a) Reability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang yang dijanjikan dengan terpercaya dan akrual, konsisten dengan kesesuaian pelayanan.

- b) Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan kecepatan serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplen yang diajukan oleh pelanggan.
- c) Assurance (kepastian/jaminan), yaitu pengetahuan, etika serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan keinginan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen.
- d) Emphaty (empati), kesediaan orang-orang dalam suatu organisasi untuk lebih peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan.
- e) Tangiables (berwujud/bukti langsung), yaitu berupa penampilan, fasilitas fisik, peralatan dan penampilan perorangan.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) dalam Arum (2012) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen

Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak

3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Karanta *et al*, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Forest dan Sheffrin (2002) yang dikutip oleh Suryadi (2006) meneliti pentingnya sistem perpajakan yang *simplifying*. Hal ini karena kompleksitas dari sistem perpajakan akan berpengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak, meskipun sistem perpajakan yang sederhana juga tidak menjamin wajib pajak akan patuh

4) Tingkat Pemahaman

a. Pengertian Tingkat Pemahaman

Pemahaman berasal dari kata paham. Dalam kamus besar indonesia yang disusun moeliono 1998) menjelaskan bahwa paham berarti (a) mengenai benar akan , tahu benar (akan), (b) pandai dan mengerti benar (terhadap suatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses dari berjalannya pengetahuan seseorang, perbuatan atau cara memahami. Menurut stanton (1996, dalam riko 2006)

menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar. Seseorang yang memahami sesuatu harus melewati dan kemudian harus meningkatkan kualitas pengetahuannya tersebut, diiringi dengan pendalaman maknanya. Pemahaman memiliki arti yang sangat mendasar yang melekatkan bagian-bagian belajar pada proporsinya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui

b. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman WP terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan serta sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (sholichah, 2005). Scholes dan wolfson (1992 dalam Riko 2006) ia mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari WP dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Spicer dan laundset (1976 dalam Razman 2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan WP terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan

peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Muslim 2007 dalam franklin 2008 menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan dan peraturan perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak dirasa perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah. (spicer dan lundsent, 1976, dalam Rahman Hadi, 2010).

B. Penelitian Relevan

Agus Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang, dimana agus meneliti bagaimana pengaruh sikap wajib

pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

Hadi (2010) meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa tingkat pemahaman, pendidikan, dan penghasilan wajib pajak, serta sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut hadi tingkat pemahaman wajib pajak orang pribadi yang mempunyai usaha dan merupakan wajib pajak efektif sangat berpengaruh terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak. Sanksi pajak dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di kota Bukittinggi cukup setuju diberikan sanksi pajak jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Franklin sanksi pajak signifikan namun berpengaruh negatif terhadap kepatuhan

wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sering kurang dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan terutang yang telah jatuh tempo.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian serupa yaitu tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dengan alat analisis menggunakan regresi linear berganda. Mereka menemukan 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 .

Hendrico (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kota padang. Menyimpulkan bahwa setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kurniawan (2009) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Arum (2012) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP

Pratama Cilacap. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Mardiasmo (2003:39) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan.

Wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hutagaol, 2007:8)

Penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2010) yang meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bukittinggi menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengenaan sanksi perpajakan kepada orang pribadi yang berusaha menyembunyikan objek pajaknya dan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak. Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya karena melalaikan kewajiban perpajakannya.

Orang pribadi juga akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Selain itu jika orang pribadi benar-benar mematuhi ketentuan dan peraturan perpajakan, mereka tidak akan merasa was-was karena dibayangi sanksi yang akan mereka dapatkan jika tidak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Dari uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₁: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Hubungan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Boediono (1996) kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Learche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

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

(Jatmiko, 2006). Dari uraian diatas maka hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah :

H₃: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3. Hubungan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak (Devano dan Rahayu 2006:112). Kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh fiskus kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

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

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum 2012).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dari uraian diatas, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H₂: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

4. Hubungan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah (Spicer dan Lundsent, 1976, dalam Rahman Hadi, 2010). Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila dia memahami peraturan pajak yang ada. Uraian diatas disimpulkan pada satu dugaan bahwa tingkat pemahaman mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H₄: Tingkat Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

D. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan dengan konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), yaitu sanksi perpajakan (X₁), pelayanan fiskus (X₂), kesadaran perpajakan (X₃) dan tingkat pemahaman wajib pajak (X₄).

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai ketaatan, ketundukan, dan sikap patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Jadi, wajib pajak orang pribadi yang patuh adalah wajib pajak orang pribadi yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi sikap patuh wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan adanya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya akan

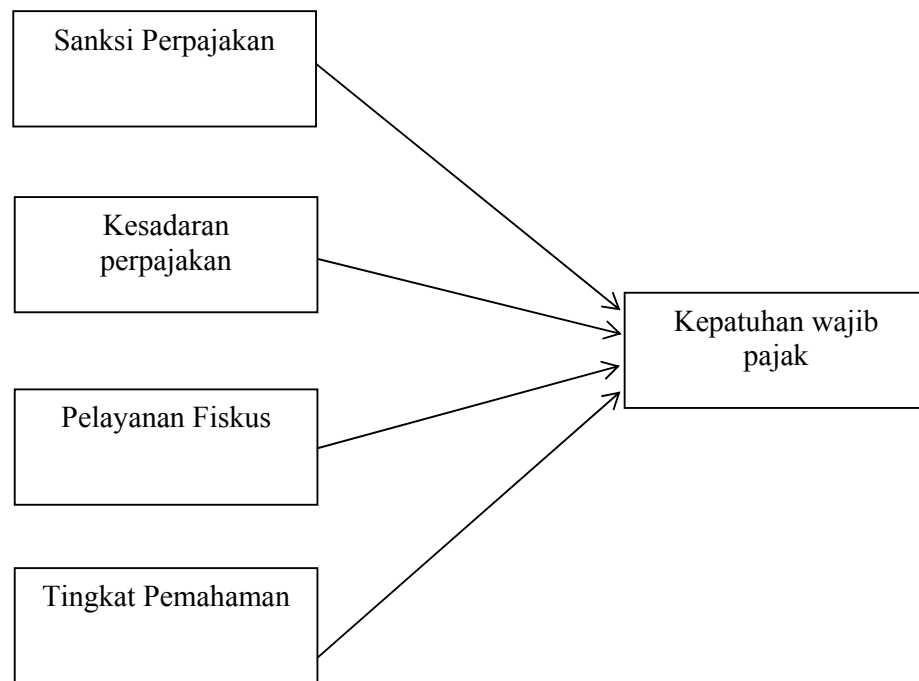
membuat wajib pajak merasa takut jika melakukan penyelewengan dalam hal perpajakannya. Pemberian sanksi perpajakan juga akan menyebabkan wajib pajak menderita kerugian yang lebih banyak jika dibandingkan mereka menunaikan kewajiban perpajakannya. Sehingga mereka akan lebih memilih untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Pelayanan fiskus juga menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang (dalam hal ini wajib pajak).

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui

Berdasarkan analogi teoritis dan tinjauan terhadap beberapa hasil penelitian terkait dengan sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka hubungan variabel penelitian dalam penelitian ini digambarkan melalui diagram kerangka konseptual berikut ini :



Gambar 1

Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak*. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan dengan *Kepatuhan Wajib Pajak* Dimana semakin tegas sanksi perpajakan maka *kepatuhan wajib pajak* pun akan semakin tinggi.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kesadaran perpajakan terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif tingkat pemahaman terhadap *kepatuhan wajib pajak*. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

B. Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dimana selama penyebaran kuesioner, terdapat sejumlah responden yang dituju yang tidak mengisi kuesioner yang diberikan, selain itu beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Dan untuk kuesioner penelitian, karena keterbatasan kemampuan dan sedikitnya informasi yang peneliti dapatkan, pertanyaan yang ada tidaklah pertanyaan yang menjurus ke pokok permasalahan penelitian sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk memperbaiki kusioner terlebih dahulu.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan beberapa saran berikut :

1. Diperlukan adanya kesadaran diri dari wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta petugas pajak perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.
2. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tau kapan membayar dan terhindar dari sanksi..
3. Disarankan untuk penelitian lebih lanjut diharapkan menggunakan variabel lain untuk mengukur kepatuhan wajib pajak dan dalam pemilihan sampel yang akan dijadikan responden disarankan memilih

wajib pajak yang benar-benar terdata sebagai wajib pajak yang tidak patuh (belum membayar atau menunggak membayar pajak nya).

4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperbaiki kusioner terlebih dahulu atau tidak menggunakan kuisisioner dalam penelitian ini dikarenakan pertanyaan yang ditujukan kepada responden terlalu umum, tidak menjurus ke variabel penelitian.

Daftar Pustaka

- Boediono ,B. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Jilid I. Jakarta : Kawula Indonesia
- Devano , Sony dan Rahayu . 2006. *Perpajakan, konsep, teori, dan isu* . Jakarta : Kencana.
- Franklin , Bernama . 2008. Pengaruh tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, adminitrasi perpajakan, kompensasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak dalam membayar PBB di kecamatan Padang Barat . *Skripsi* : FE UNP.
- Kotler, Philip . 1995 . Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba Empat.
- Kurniawan , Dedi . 2009 . Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi* : FE UNAND.
- Lerche , Pletrich . 1980. *Efficency of taxtion in Indonesia*. Bies. VOL. 16 No.1, halaman 34–35.
- Mardiasmo . 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi offset.
- Nugroho , Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis* : Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Dipenogoro.
- Novak, Norma D. (1989), *Tax Administration in Theory and Practice*, Preager Publisher, London.
- Parasuraman , Zethaml dan Beny. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implicatoin For Future Research*. Journal Of Marketing. VOL. 49, hal 41–50.
- Purnama , Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Jogja : Ekonisia FE VII.
- Puspa , Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi* : FE UNDIP Semarang.
- Undang-Undang No. 17 tahun 2000, *Tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang No. 17 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*, Jakarta : Salemba Empat.