

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KUALITAS
PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN PERSEPSI ATAS
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S1) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi*



**OLEH :
YAHYA MARDINI
13312/2009**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK DAN PERSEPSI ATAS SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR
PAJAK PADA KPP PRATAMA SOLOK**

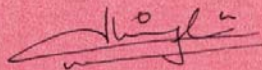
Nama : Yahya Mardini
TM / NIM : 2009 / 13312
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

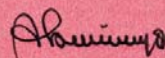


Dra. Hj. Mirna Tanjung, MS
NIP. 19491215 197703 2 001



Dr. Yulhendri, M.Si
NIP.19770525 200501 1 005

Mengetahui:
Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida S. M. Si
NIP.19660206 199203 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yahya Mardini
NIM/Tahun Masuk : 13312/2009
Tempat/Tanggal Lahir : Guguk Manyambah/07 April 1991
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan
Petugas Pajak dan Persepsi atas Sanksi Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
dalam Membayar Pajak pada KPP Pratama Solok

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) Saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran Saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, 17 Desember 2013

Saya menyatakan,

METERAI
TEMPEL
98666AAF327708
6000
DJP
Yahya Mardini

13312

ABSTRAK

Yahya Mardini 2009.13312 : pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok.

Pembimbing I. Dra. Hj. Mirna Tanjung, MS
II. Dr. Yulhendri, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2011, yang berjumlah 51.274 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Sebelum digunakan untuk memperoleh data, angket diuji Validitas dan Realibilitas. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Untuk menguji hipotesis digunakan Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh bersama-sama yang signifikan antara tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,209. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 2,154 (4) Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 3,863.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disarankan kepada kantor pajak untuk mengadakan penyuluhan mengenai pajak agar menambah wawasan perpajakan wajib pajak dan wajib pajak juga harus lebih aktif dalam mempelajari dan memahami peraturan perpajakan.

Kata Kunci :kepatuhan wajib pajak, tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, persepsi atas sanksi pajak

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur Alhamdulillah penulis sampaikan kehadiran Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepsi atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak pada KPP Pratama Solok”**.

Dan shalawat berangkaian salam tidak lupa penulis ucapkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul kharimah.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra.Hj. Mirna Tanjung, M.S selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Yulhendri, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.

2. Ibu Dra. Armida S, M.Si dan Bapak Rino, S.Pd, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu staff KPP Pratama Solok dan Staff Kantor Wilayah DJP Sumatra Barat yang telah memberikan izin untuk penelitian.
5. Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2009 yang seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Teristimewa buat orang tua, kakak, dan keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	11
1. Pajak	11
2. Pengertian wajib pajak	16
3. Pengertian tingkat pendidikan.....	17
4. Kualitas pelayanan petugas pajak	20
5. Sanksi pajak	22
6. Pengertian kepatuhan dalam membayar pajak.....	28
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	30

8. Hubungan tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak	31
B. Penelitian Sejenis	33
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	38
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	38
D. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	40
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrument Penelitian	45
G. Uji Coba Instrumen	46
H. Teknik Analisis Data	49
I. Uji Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	55
B. Analisis Induktif	65
C. Pembahasan	77
D. Keterbatasan Penelitian	84

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	89
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Data pendapatan Negara yang bersumber dari pajak dalam APBN Tahun 2008-2012	1
2	Data jumlah perbandingan wajib pajak yang terdaftar dan yang mengembalikan SPT pada KPP Pratama Solok Tahun 2010-2011	3
3	Skor Jawaban Tiap Pertanyaan.....	44
4	Skor Tingkat Pendidikan	45
5	Profil Responden Berdasarkan Umur	57
6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
8	Deskripsi Tingkat Pendidikan	59
9	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan	60
10	TCR Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	61
11	TCR Variabel Persepsi Atas Sanksi Pajak	62
12	TCR Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Orang Pribadi Membayar Pajak	64
13	Hasil Uji Normalitas	65
14	Hasil Uji Linieritas	66
15	Hasil Uji Homogenitas	67
16	Hasil Uji Multikolonieritas	68
17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	69
18	Uji Simultan (F).....	74
19	Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kisi-Kisi Uji Coba Penelitian	90
2	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Penelitian.....	92
3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	93
4	Angket Penelitian.....	101
5	Rekapitulasi Hasil Penelitian	105
6	Hasil Pengujian Prasyarat Analisis Dan Hipotesis.....	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan perekonomian di era globalisasi ini, pemerintah dituntut untuk terus menjalankan pembangunan. Semakin meningkatnya kebutuhan dana untuk program pembangunan mendorong pemerintah untuk menggali sumber-sumber pendapatannya. Terdapat berbagai sumber penghasilan suatu negara (*public revenues*), antara lain kekayaan alam, laba perusahaan negara, royalty, retribusi, kontribusi, bea, cukai, denda, pinjam meminjam atau bantuan-bantuan, dan pajak.

Saat ini, pajak merupakan kontributor terbesar dari APBN yang berarti perannya sangat besar bagi kelangsungan pembangunan bangsa ini. Peran pajak dalam APBN yang semakin meningkat membuat pemerintah harus melakukan berbagai upaya intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pajak. Berikut pada Tabel 1 digambarkan pemasukan negara yang bersumber dari pajak sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pendapatan Negara yang Bersumber Dari Pajak dalam APBN

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Pendapatan Negara	% Pendapatan Negara Dari Pajak
2008	658.700,8	981.609,4	67,11%
2009	619.922,2	848.763,2	73,04%
2010	723.306,2	995.271,5	72,68%
2011	878.685,2	1.169.914,6	75,11%
2012	1.019.332,4	1.292.877,7	78,85%

Sumber: data pokok Indonesia Tahun 2008-2012

Dari Tabel di atas, dapat kita lihat bahwa dari tahun ke tahun pajak sebagai pendapatan utama negara selalu mengalami peningkatan dengan rata-rata kenaikan sebesar 3%. Hal ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat sebagai wajib pajak.

Menurut S.I. Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Oleh karena pemungutan pajak tidak boleh mengganggu keseimbangan dalam kehidupan ekonomi masyarakat, maka keadilan dalam pemungutan pajak dapat tercapai. Besarnya objek pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu, pelaksanaan pemungutan pajak juga diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara, termasuk didalamnya ekonomi rakyat secara individu. Apabila dalam suatu negara tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat tinggi dengan sendirinya tentu akan meningkatkan penerimaan pajak.

Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Menurut Andreoni (1998) yang dijelaskan oleh PM Hutagaol, seorang pegawai direktorat jenderal pajak (2012) masalah kepatuhan dalam membayar pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi oleh hampir setiap negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan yang dapat dilihat adalah dari segi keuangan publik (*publik finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employess*), etika (*code of conduct*) atau gabungan dari semua segi tersebut.

Sejalan dengan pernyataan salah seorang Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Solok (2013) yang mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya masih kurang. Sebagai contoh yaitu masih banyak wajib pajak yang terlambat dan tidak menyampaikan SPT Tahunan padahal telah dilakukan himbauan kepada wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan sebelum batas waktu penyampaian berakhir.

Tabel 2. Data Jumlah Perbandingan Wajib Pajak yang Terdaftar dan yang Mengembalikan SPT pada KPP Pratama Solok

Tahun Pajak	Wajib Pajak terdaftar SPT		SPT Masuk		% WP Wajib SPT Dengan SPT Masuk	
	WPOP	WPB	WPOP	WPB	WPOB	WPB
2010	43.896	4.559	22.400	1.343	51,03%	29,45%
2011	51.274	3.630	27,923	1.399	54,45%	38,53%

Sumber: KPP Pratama Solok

Tabel di atas menunjukkan perbandingan jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak wajib SPT dengan wajib pajak yang mengembalikan SPT nya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok, dari

data di atas tersebut, dapat kita lihat bahwa dari seluruh jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT, persentasenya hanya sebagian yang mengembalikan SPT, dan untuk wajib pajak badan persentasenya hanya sekitar sepertiga dari wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT. Tetapi, dibandingkan dengan wajib pajak badan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi jauh lebih tinggi.

Pengertian wajib pajak mengenai prosedur perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat mengetahui kapan seharusnya ia mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Dengan diperolehnya NPWP maka akan timbul kewajiban-kewajiban lainnya, dimana wajib pajak melaporkan SPT masa dan tahunan, melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya. Apabila wajib pajak dilakukan pemeriksaan sehubungan dengan pelaporan SPT yang telah disampaikannya, maka wajib pajak dapat mengetahui hak dan kewajibannya. Seperti, membayar kekurangan pajak sebagai akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan suatu keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak benar oleh wajib pajak.

Meskipun penyampaian informasi seputar pajak telah dan terus dilakukan lewat berbagai media, ternyata masih ada kesalahan persepsi yang seharusnya tidak terjadi. Contohnya, masih banyak wajib pajak yang meminta bantuan para konsultan pajak untuk mengecilkan pajaknya karena khawatir atau takut uang yang disetornya tidak benar-benar masuk ke kas negara.

Sementara itu, fenomena lainnya adalah bagi wajib pajak. Seperti timbul permasalahan mengenai berapa besar pajak yang akan dihitung dan berapa besar pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak atas kewajiban dalam melaksanakan pembayaran pajak kepada negara, tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dalam jangka waktu tertentu, mengulur-ulur waktu untuk melaksanakan pembayaran atau menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan tidak benar seperti dengan sengaja memanipulasi total laba yang terjadi dalam perusahaan, dan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakan yang berakibat merugikan negara atas kewajiban untuk menyetorkan pajak yang ditentukan dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan.

Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga ada yang diperoleh dari radio, televisi, masalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, dan adapula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, pengetahuan tentang pajak belum secara komprehensif menyentuh dunia pendidikan. Pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi pajak masih belum tersosialisasi secara menyeluruh, kecuali mereka yang menempuh jurusan perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak. Karena salah satu faktor

yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan petugas pajak.

Pelayanan petugas pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Penegakan hukum perpajakan juga diwujudkan dengan memberikan sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Dengan adanya sanksi diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat. Namun, masih banyak wajib pajak yang dibebani dengan sanksi perpajakan yang justru lebih memberatkan seperti pemberian bunga dan kenaikan denda. Masih banyak orang yang merasa karena dendanya tidak berat dan daripada berdesak-desakan maka lebih baik terlambat dalam menyampaikan SPT. Hal tersebut terjadi karena masih kurang tegasnya penerapan sanksi perpajakan. Wajib pajak seharusnya berupaya memahami keseluruhan undang-undang perpajakan dan ketentuan peraturan pelaksanaannya agar dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.

Berdasarkan penjelasan mengenai masalah–masalah yang dipaparkan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi**

Atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyak wajib pajak yang meminta bantuan para konsultan pajak untuk mengecilkan pajaknya karena khawatir takut uang yang disetor yaitu tidak benar-benar masuk ke kas negara
2. Wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam jangka waktu tertentu dengan mengulur-ulur waktu untuk melaksanakan pembayaran
3. Masih banyaknya wajib pajak yang belum melunasi tunggakan pajak dan mengembalikan SPT
4. pengetahuan sebagian besar wajib pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah
5. Masih banyak orang yang merasa karena dendanya tidak berat dan daripada berdesak-desakan maka lebih baik terlambat dalam menyampaikan SPT.

C. Batasan Masalah

Jika tidak dibatasi, ruang lingkup penelitian ini akan menjadi sangat luas sehingga menyulitkan peneliti untuk mengkaji lebih dalam penelitian. Hal ini menyebabkan penelitian ini tidak terarah dan mengambang.

Oleh karena itu, pembatasan harus dilakukan untuk menfokuskan penelitian. Permasalahan ini dibatasi "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan pada latar belakang penelitian di atas yang kemudian diidentifikasi dalam sub bab identifikasi masalah, maka selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok?
3. Sejauh mana pengaruh persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok?

4. Sejauh mana pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok
2. untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok
4. untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Solok

Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu seberapa besar pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Pajak

Untuk membiayai semua kepentingan negara yang nantinya akan menjadi kepentingan umum juga, dibutuhkan suatu peran serta yang cukup aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak. Pajak ini nantinya akan digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi masyarakat.

a. Pengertian Pajak

Ada beberapa pengertian yang dijadikan acuan, tetapi dalam hal ini penulis hanya mengambil beberapa pengertian yang cukup mewakili unsur-unsur yang terkandung dalam pajak.

Menurut Siti Resmi (2009: 3) menjelaskan bahwa:

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Definisi pajak dalam buku bahan ajar Mirna Tanjung yang dikemukakan oleh para ahli adalah:

Rachmad Soemitro menjelaskan bahwa :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah)

berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (dengan prestatik) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum.

Soeparman menjelaskan bahwa “Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Pengertian pajak menurut S.I. Djajadiningrat yang dikutip oleh Siti Resmi (2003: 1) menyatakan bahwa:

Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Sedangkan menurut Waluyo (2005: 2) mendefinisikan pengertian pajak sebagai berikut:

Pajak 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 untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dari pengertian-pengertian pajak diatas dapat diambil kesimpulan tentang ciri-ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, yaitu:

1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan. 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 mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung

Pemerintah tidak memberikan nilai atau penghargaan atau keuntungan kepada wajib pajak secara langsung. Pajak yang telah dibayar oleh wajib pajak kepada negara digunakan untuk keperluan umum negara, sehingga wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung atas apa yang telah dibayarkannya. Seperti, banyaknya dibangun fasilitas umum dan prasarana yang dibiayai dari APBN dan APBD, merasakan keamanan dan stabilitas negara karena aparaturnya maupun prasarana dan sarana pertahanan dan keamanan negara telah dibiayai dengan pajak.

3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah

Dalam menjalankan fungsinya, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayainya. Seperti, melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksanakan fungsi pertahanan,

dan fungsi penegakan keadilan. Dana tersebut diperoleh pemerintah dari rakyat dalam bentuk pajak.

4) Pemungutan pajak dapat dipaksakan

Wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang. Undang-Undang yang telah disahkan oleh pemerintah memberikan wewenang kepada fiskus untuk memaksa wajib pajak agar mematuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya.

5) Berfungsi sebagai *budgeter* dan *regulerend*

Fungsi *budgetair* anggaran adalah pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara, yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Fungsi pajak

Pajak memiliki kegunaan pokok dan manfaat pokok sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak juga memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkat kesejahteraan umum. Berdasarkan pengertian-pengertian dan ciri-ciri yang dijelaskan, terlihat pemerintah yang memungut pajak semata-mata hanya untuk mengisi kas negara.

Namun tidak demikian, karena pemungutan pajak mempunyai fungsi sebagai berikut:

1) Fungsi *Budgetair* (sumber keuangan negara)

Fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2002: 1) adalah “Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya”.

Sedangkan fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh Siti Resmi (2009: 3) adalah sebagai berikut:

Pajak mempunyai fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu penerimaan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

2) Fungsi *regulerend* (mengatur)

Fungsi *regulerend* seperti yang ditulis oleh Mardiasmo (2002: 2) menyatakan bahwa “Fungsi mengatur (*regulerend*) artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi”.

Sedangkan fungsi *regulerend* yang dikemukakan oleh Siti Resmi (2009:3) adalah “Fungsi *regulerend* yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, dan mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan”.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *budgetair* pajak sebagai salah satu sumber

penerimaan negara dengan mengukur sampai sejauh mana kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Sedangkan fungsi *regulerend* sangat erat kaitannya dengan keinginan pemerintah untuk mengatur penerimaan pajaknya agar dapat digunakan secara efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2. Pengertian Wajib Pajak

Berikut ini merupakan definisi mengenai wajib pajak menurut beberapa sumber, yaitu :

Waluyo (2008: 23) menjelaskan bahwa “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Siti Resmi (2008: 19) menjelaskan bahwa “Wajib pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan.

Pengertian wajib pajak Menurut Siti Resmi (2008: 21) dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

3. Pengertian Tingkat Pendidikan

Menurut Nugraha Setiawan (2005: 13) menjelaskan bahwa pengertian tingkat pendidikan adalah “jenjang pendidikan tertinggi yang telah ditamatkan oleh seseorang ”

Menurut Umar Tirtarahardja (2000: 264), menjelaskan bahwa jenjang pendidikan adalah “Tahap pendidikan yang ditetapkan berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, serta keluasan dan kedalaman bahan pengajaran”.

a. Konsep Pendidikan

Menurut UU No.20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian

diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Pendidikan bagi kehidupan manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, tanpa pendidikan sama sekali mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi untuk maju, sejahtera, dan bahagia menurut konsep hidup pandangan hidup mereka.

Tujuan pendidikan menurut gambaran tentang nilai-nilai yang baik, luhur pantas, benar, dan indah untuk kehidupan. Karena itu tujuan pendidikan memiliki dua fungsi yaitu memberikan arah kepada segenap kegiatan pendidikan dan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh segenap kegiatan pendidikan.

b. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Menurut Ikhsan Budi R (2007) dalam Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) menjelaskan bahwa:

Makin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka makin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fisik, diharapkan secara sadar memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jenjang pendidikan formal seperti yang tertuang dalam UU Sisdiknas No.20 Tahun 2003 BAB IV pasal 14 menyatakan bahwa jenjang pendidikan formal itu terdiri atas: pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

1) Pendidikan dasar

Pendidikan dasar adalah pendidikan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan, menumbuhkan sikap yang dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat, serta mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan menengah. Oleh karena itu pendidikan dasar menyediakan kesempatan bagi seluruh warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bersifat dasar.

2) Pendidikan menengah

Pendidikan yang mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan melakukan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial budaya, dan alam sekitar serta dapat mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi.

3) Pendidikan tinggi

Pendidikan tinggi adalah pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan yang tinggi yang bersifat akademis atau profesional sehingga dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, seni dan teknologi dalam rangka pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan manusia

4. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. (Budiono, 2003 dalam Sri Rustyaningsih 49: 2011)

Menurut KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

b. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu petugas pajak adalah orang yang melayani atau membantu mengurus keperluan mengenai pajak di kantor pajak. Dengan demikian, pelayanan petugas pajak adalah dapat diartikan cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang bisa menghasilkan produk jasa dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak, karena semakin wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah, maka wajib pajak akan merasa berkewajiban patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan.

Menurut Kuranta et. Al dalam Siti Kurnia(2010: 28), menekankan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Tujuannya adalah:

- 1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
- 2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- 3) Tercapainya produktifitas aparat perpajakan yang tinggi

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima , maka menurut Budiono (2003: 63) menyatakan:

“pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

- 1) Sederhana
- 2) Terbuka
- 3) Lancar
- 4) Tepat
- 5) Lengkap
- 6) Wajar
- 7) Terjangkau

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat

pelayanan, penggunaan sistem informasi dan teknologi agar dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Agar pelayanan prima kepada wajib pajak dapat menjadi semakin nyata, maka pada tanggal 3 Februari 2003 Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan keputusan Nomor Kep 27/Pj./2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP. TPT ini dimaksudkan sebagai tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada KPP dengan menggunakan system informasi perpajakan atau system administrasi perpajakan terpadu.

Keputusan DJP tersebut mempunyai dasar pertimbangan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi
2. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

5. Sanksi Pajak

a. Pengertian Sanksi Pajak

Landasan hukum mengenai sanksi perpajakan diatur dalam masing-masing pasal Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan.

Sanksi perpajakan dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan.

Adapun konsep dari sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2002: 39) menyatakan bahwa:

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi adalah hukuman negatif bagi orang yang melanggar peraturan. Undang-Undang secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan yang tidak diperkenankan bagi masyarakat. Agar Undang-Undang dan peraturan itu dijalankan dengan baik oleh masyarakat, maka harus ada sanksi bagi orang yang melanggarnya.

Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap 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.

1) Pengertian Sanksi Administrasi

Menurut Siti Kurnia (2010: 213) pengertian sanksi administrasi dapat berupa:

- a) Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan
- b) Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak
- c) Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

2) Sanksi Pidana

Pengertian sanksi pidana menurut Mardiasmo (2002: 40) dijelaskan sebagai berikut, "Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi ". Menurut ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara.

- a) Denda pidana

Sanksi yang berupa denda administrasi hanya diancam akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sedangkan sanksi yang

berupa denda pidana tidak hanya diberikan kepada wajib pajak yang melanggar tetapi juga kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana ini diberikan jika terjadi tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b) Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada wajib pajak maupun pihak ketiga yang melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Ketentuannya sama dengan yang diancam dengan denda pidana, namun perbedaannya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan lamanya pidana kurungan.

c) Pidana penjara

Sama halnya dengan pidana kurungan, pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan, yang diancamkan terhadap pelaku kejahatan. Ancaman pidana hanya ditujukan kepada wajib pajak dan pejabat.

Sebagaimana diatur dalam pasal 39 Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa wajib pajak yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara,

diancam dengan pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Wajib pajak mungkin melakukan tindak pidana dengan sengaja di bidang perpajakan sebagaimana dimaksud dalam pasal 39 UU Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai berikut:

1. Tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, atau pengukuhan pengusaha kena pajak, atau
2. Tidak menyampaikan surat pemberitahuan, atau
3. Menyampaikan surat pemberitahuan dan/keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau
4. Menolak untuk dilakukan pemeriksaan, atau
5. Memperhatikan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau
6. Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan atau dokumen lainnya, atau
7. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan denda

paling tinggi 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Konsekuensinya wajib pajak tersebut dikenakan sanksi pidana 2 kali lipat, apabila pengulangan perbuatannya sebelum lewat 1 tahun, dihitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

b. Persepsi Atas Sanksi Pajak

Persepsi menurut kamus besar bahasa Indonesia (1995: 759) didefinisikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu/proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Jadi dapat diartikan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap informasi sebagai lingkungan melalui indranya.

Persepsi atas sanksi pajak dalam hal ini adalah wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang pelaksanaan sanksi akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak.

Menurut Suyatmin (studi empiris mengenai persepsi atas sanksi pajak pada wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama

Semarang oleh Anisa tahun 2012) ada 4 indikator persepsi atas sanksi pajak, yaitu:

- 1) Keterlambatan membayar pajak dikenai denda
- 2) Pelaksanaan sanksi denda bunga pajak oleh petugas pajak sudah tepat pada waktunya
- 3) Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga dilakukan oleh wajib pajak yang bersangkutan

6. Pengertian Kepatuhan Membayar Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Siti Kurnia (2010: 138) menjelaskan bahwa:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

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

Kepatuhan wajib pajak Menurut Chaizi Nasucha, dalam Siti Kurnia (2010: 139) menjelaskan bahwa:

Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Keuangan No. 44/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia (2010: 139), menjelaskan bahwa” Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Menurut Siti Kurnia (2010: 143) menjelaskan bahwa “wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat dalam pembayaran pajak, dan dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan benar, lengkap, dan jelas”.

Menurut Siti Kurnia (2010: 173) menjelaskan bahwa :

SPT tidak lengkap, adalah SPT yang tidak memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Nama dan NPWP tidak dicantumkan dalam SPT
2. Unsur SPT Induk dan lampiran tidak/kurang lengkap diisi
3. SPT yang tidak ditandatangani oleh Wajib Pajak atau ditandatangani kuasa Wajib Pajak, tetapi tidak dilampiri dengan surat kuasa khusus
4. SPT tidak atau kurang dilampiri dengan lampiran yang diisyaratkan
5. SPT kurang bayar tetapi dilampiri dengan SSP

Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur Tingkat Pendidikan Wajib Pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pemahaman wajib pajak
- b. Tingginya tingkat pendidikan wajib pajak
- c. Kemampuan mengisi SPT
- d. Penyelundupan pajak
- e. Minimnya tingkat pengetahuan wajib pajak

7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wahyu Santoso dalam Jurnal Keuangan Publik (vol 5.No 1 halaman 89 tahun 2008) menjelaskan bahwa ada banyak variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah:

- a. Variabel-variabel yang dikenal sebagai faktor ekonomi, yaitu: penghasilan sebelum pajak, tarif pajak, besarnya peluang untuk diperiksa, dan besarnya penalti.
- b. Skala usaha wajib pajak, jenis usaha wajib pajak, serta faktor demografi yang meliputi usia, keluarga, dan tempat tinggal.
- c. Pengetahuan atau pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan, dimana pengetahuan wajib pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak
- d. Faktor personal dan situasional wajib pajak. Faktor personal tersebut meliputi moral, orientasi nilai dan prefensi terhadap resiko.

Sedangkan faktor situasional meliputi ada atau tidaknya pemeriksaan pajak, ketidaksamaan beban pajak, bagaimana perilaku kelompok referensi dalam pelaporan pajak, dan faktor tersedianya barang publik.

Menurut Ikhsan Budi faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak yaitu kejelasan Undang-Undang dan peraturan perpajakan, filsafat negara dan tingkat pendidikan wajib pajak.

Menurut Siti Kurnia (2010: 140), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

Secara umum, budaya juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja penerimaan pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi, akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Di samping itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sangat tergantung pada kemauan dan kesadaran wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

8. Hubungan tingkat pendidikan, persepsi atas sanksi, dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan membayar pajak

Menurut Fallan dalam Siti Kurnia (2010: 141) menjelaskan bahwa:

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib Pajak terhadap system

perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Ikhsan Budi (2007) dalam Jurnal Akuntansi Manajemen

Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) menjelaskan bahwa:

Tingkat pendidikan wajib pajak, secara umum makin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka makin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fiskal, diharapkan dapat memenuhi kewajiban pajaknya. Apabila wajib pajak mampu untuk memahami peraturan perpajakan dengan baik, maka mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak secara teratur.”

Menurut Siti Kurnia (2010: 28) yaitu:

Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Mohammad Zain (2007: 35) yaitu :

Sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika wajib pajak terdeteksi dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi.

B. Penelitian Sejenis

1. Danang Wahyu Setiawan (2009) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan”, menurutnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak penghasilan, yaitu: pemahaman sistem *self assesement*, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, pelayanan informasi perpajakan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak.
2. Ikhsan Budi R (2007) dalam jurnal akuntansi manajemen bisnis dan sektor publik dengan judul kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurutnya ada tiga faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu: kejelasan undang-undang dan peraturan perpajakan, filsafat negara, dan tingkat pendidikan wajib pajak.
3. Sri Rustyaningsih (2011) dalam jurnal Widya Warta No.02 tahun XXXV/Juli 2011 dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak”, menurutnya ada beberapa faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan, yaitu: pemahaman terhadap sistem *self assesement*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan antara konsep yang akan diteliti. Berdasarkan kajian teori di atas, maka kerangka konseptual penelitian adalah pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak pribadi terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

Dalam praktek pemungutan pajak di Indonesia wajib pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan suatu sistem dimana wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak. Wajib pajak tersebut dibagi menjadi dua yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Meskipun wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, melaporkan dan membayarkan jumlah pajak yang terutang, ia tetap harus jujur dan selalu berpegang teguh kepada ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Ini berarti untuk meningkatkan pemahaman dan

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak maka dibutuhkan pengetahuan mengenai prosedur-prosedur perpajakan.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu ke arah positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya diharapkan akan dapat memberikan pengaruh yang positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

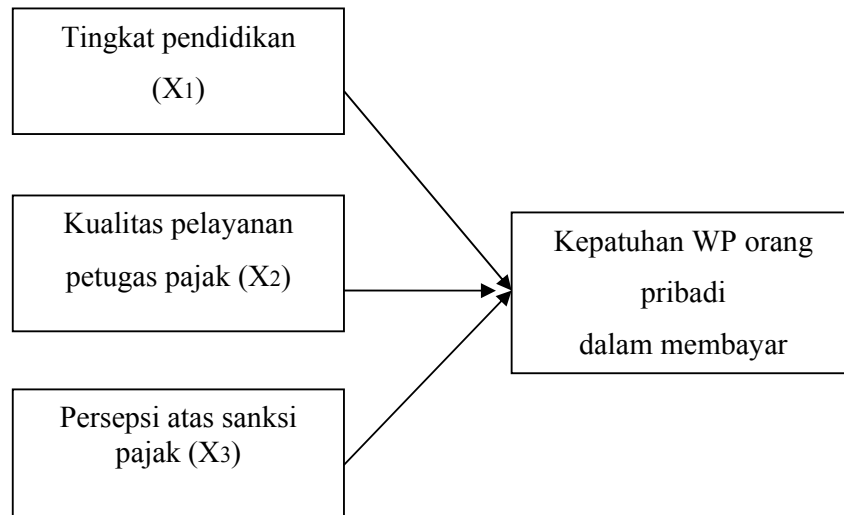
Makin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka makin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fisik, diharapkan secara sadar memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Petugas pajak harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kepatuhan wajib pajak akan lebih meningkat apabila petugas pajak bersikap adil, kooperatif, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, sehingga tidak mengecewakan wajib pajak.

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak jika memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi pajak

diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis membuat kerangka konseptualnya dalam bentuk skema sebagai berikut:



D. Hipotesis

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka konseptual di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak
2. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak

3. Persepsi atas sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak
4. Tingkat pendidikan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, belum tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Dengan banyaknya bidang pendidikan yang telah ditempuh oleh wajib pajak akan berpengaruh pada bagaimana wajib pajak tersebut memahami peraturan dan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
3. Persepsi atas sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus persepsi wajib pajak

dengan adanya sanksi bagi wajib pajak yang melalaikan pajaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Tingkat pendidikan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Solok Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, meningkatnya kualitas pelayanan petugas pajak, dan semakin baik persepsi wajib pajak atas sanksi pajak yang ada akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut dalam membayar pajak.

B. Saran

1. Pada umumnya tingkat pendidikan wajib pajak itu tinggi namun tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan masih minim karena sebagian responden mengetahui peraturan perpajakan hanya pada saat pengurusan perpajakannya saja. Sebaiknya kantor pajak mengadakan penyuluhan mengenai pajak agar wajib pajak bisa menambah wawasan mengenai dunia perpajakan.
2. Petugas pajak harus bersikap profesional dan memiliki mental yang siap melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar meningkatkan pelayanan petugas pajak bagi wajib pajak.

Petugas pajak juga harus diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar petugas pajak cakap dalam melakukan tugasnya.

3. Penerapan sanksi denda harus disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis kepada wajib pajak baru serta secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi denda. Seharusnya wajib pajak juga harus aktif dalam mempelajari dan memahami semua ketentuan peraturan yang berlaku, terutama berkaitan dengan kegiatan dunia usaha yang dijalankannya, mulai dari UU sampai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Budiono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Danang, Wahyu Setiawan. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Survey Di KPP Pratama Sukoharjo)*. UMS: Surakarta
- Ikhsan, Budi R. 2007. *Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) Vol 3 No 3 hal 288-310. Diakses Tanggal 31 Januari 2013 Jam 10.44
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Andi Offset: Yogyakarta
- . 2011. *Perpajakan*. Andi Offset. Yogyakarta
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Nugraha, Setiawan. 2005. *Struktur Umur Serta Tingkat Pendidikan Penganggur Baru Dan Tingkat Pengangguran Baru Di Indonesia*: Bandung. Di Akses Tanggal 31 Januari 2013 Jam 10.50
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia :Konsep Dan Aspek Formal*. Graha Ilmu:Yogyakarta
- & Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori Dan Teknis Perhitungan*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Salemba Empat: Jakarta
- Rustyaningsih, Sri.2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Widya Warta No 02 Tahun xxxv. Diakses Tanggal 18 April 2012 Jam 1:24
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Tanjung, Mirna. 2003. *Bahan Ajar Perpajakan*. UNP: Padang
- Tjahyono, Ahmad & Fakhri Husein. 2005. *Perpajakan*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers: Jakarta
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta