

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Secara umum, pengetahuan perpajakan masyarakat memiliki peranan penting terhadap pengetahuan pajak sehingga sadar bahwa salah satu kewajiban sebagai warga Negara adalah memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan No. 28 tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan”. Di dalam UU tersebut disampaikan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri dengan benar dan tepat pada waktunya. Sehingga Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Untuk menjaga kepatuhan wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajibannya sebagai warga Negara adalah dengan dibuatnya sanksi perpajakan. Hal ini tetap perlu dilaksanakan untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan sanksi yang dapat diberikan kepada para pelanggar peraturan perpajakan dapat berupa sanksi pidana dan sanksi administratif.

Tidak hanya pengetahuan dan sanksi perpajakan, namun akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tolakukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa.

Sehubungan dengan dengan latar belakang tersebut, maka perlu untuk dilakukan penelitian untuk membuktikan apakah pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta Tamansari Satu. Sehingga disusun menjadi penelitian **“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA TAMANSARI SATU TAHUN 2016”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian dan mengidentifikasi permasalahan yang mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak. Pengetahuan serta pemahaman wajib pajak sangat dibutuhkan dalam kewajiban pajaknya dan sanksi perpajakan dianggap menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Akuntabilitas pelayanan publik juga memiliki peranan terhadap wajib pajak sehingga dianggap memiliki peranan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Melihat permasalahan yang luas dalam penelitian ini, maka perlu diadakan pembatasan masalah agar penelitian lebih terfokus. Jadi untuk penelitian ini hanya dibatasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Tamansari Satu untuk menjadi responden dalam penelitian pengaruh pengetahuan

pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik dalam kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana tingkat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana tingkat pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

#### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi
- 2) Untuk mengetahui apakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3) Untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan juga dapat menjadi bahan bagi instansi terkait untuk memberikan evaluasi tentang pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembaca sebagai salah satu bacaan penambah wawasan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi penelitian lebih lanjut pada bidang Perpajakan, serta dalam rangka pengembangan ilmu.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masyarakat lebih memahami mengenai sanksi pajak dan juga akuntabilitas pelayanan publik di KPP.

4. Hasil penelitian ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran garis besar dan mempermudah pembahasan skripsi dalam memahami masalah-masalah yang ada, maka skripsi ini dibagi ke dalam 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada bab ini menguraikan tinjauan pustaka mengenai landasan dan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dengan mengaitkan teori, konsep dan hasil penelitian yang ada dengan masalah yang merupakan hubungan logis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi proses penelitian yang berisi lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini data-data yang telah diperoleh kemudian diolah dan ditampilkan dengan tujuan untuk memberikan penjelasan dan pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan permasalahan yang dihadapi.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjadi bab terakhir sekaligus menjadi penutup dalam skripsi ini, yang berisi tentang saran-saran terhadap permasalahan yang terjadi, serta kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### 2.1.1 Pajak

##### 2.1.1.1 Definisi Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pajak memiliki arti biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan sebagainya.

Menurut Yolina (2009:12) “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut (Mardiasmo, 2009: 1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan adalah “Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak



mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

#### 2.1.1.2 Sistem pemungutan pajak

Terdapat tiga sistem pemungutan pajak (Resmi, 2013 :11) :

##### *a. Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparaturnya.

##### *b. Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak sendiri.

##### *c. With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

## 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Norman D. Nowak (2006 : 110) Kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim dimana kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan 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.

Menurut Ismawan (2001 : 82) kepatuhan perpajakan adalah “mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luar menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan salah satu alasan dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut sesuai dengan prinsip *self assessment system*.”

Menurut Mardiasmo ( 2003 : 5) ada dua macam keaptuhan wajib pajak yaitu “menyatakan bahwa kepatuhan terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.”

## 2.3 Pengetahuan Pajak

Menurut Widyati dan Nurlis (2010) “Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara.”

Menurut Veronica Carolina (2009 : 7) “Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan.”

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan dapat dipengaruhi oleh pendidikan, media, dan keterpaparan informasi mengenai pajak. (Meliono dkk, 2007)

### 2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh. Kurangnya sosialisasi berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya tidak kepatuhan pajak ( Supriyati dan Nur Hidayati, 2008)

Menurut Fallan ( 1999 ) dalam Siti Kurnia Rahayu ( 2010: 141 ) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan sesuatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang didapat oleh setiap wajib pajak.

Dalam hal ini kurangnya sosialisasi menyebabkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman akan pajak. Untuk mengatasi masalah pengetahuan pajak wajib pajak orang pribadi pemerintah telah melakukan sosialisasi agar mencerdaskan masyarakat akan pengetahuan perpajakan sesuai dengan keputusan Dirjen Pajak No.KEP-114/PJ/2005 tanggal 1 Juli 2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang tidak mengetahui peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak

yang tidak taat. Semakin luas pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan.

#### 2.4 Sanksi Perpajakan

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Menurut Faisal (2009 : 37) “Jika kewajiban perpajakan tidak dipenuhi maka ada konsekuensi hukuman-hukuman yang terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.”

Menurut Suandy ( 2008: 155 ) dikenal dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana :

##### 1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa denda dan kenaikan. Denda administrasi per bulan biasanya sebesar 2%.”

##### 2. Sanksi pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, melainkan kepada pejabat dan pihak wajib pajak. Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur atau ditetapkan dalam Undang-Undang No.6 Tahun 1983 (sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.9 Tahun 1984 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan ) dan Undang-Undang No.12 Tahun 1994 tentang PBB).”

## 2.5 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder.” Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

#### 1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## 2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/ pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

## 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

### 2.6 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda, hasil tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
----	---------------	------------------	----------	------------------



1	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MANADO DAN KPP BITUNG	X <sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X <sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus X <sub>3</sub> : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan WPOP	X <sub>1</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>3</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
2	Anna Pertiwi (2012)	PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN	X <sub>1</sub> : Sanksi Perpajakan X <sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Perpajakan	X <sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y
3	Ketut Evi Susilawati, Ketut Budiarta (2013)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	X <sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak X <sub>2</sub> : Pengetahuan Pajak X <sub>3</sub> : Sanksi Perpajakan X <sub>4</sub> : Akuntabilitas Pelayanan Publik Y : Kepatuhan Wajib Pajak	X <sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>3</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>4</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y

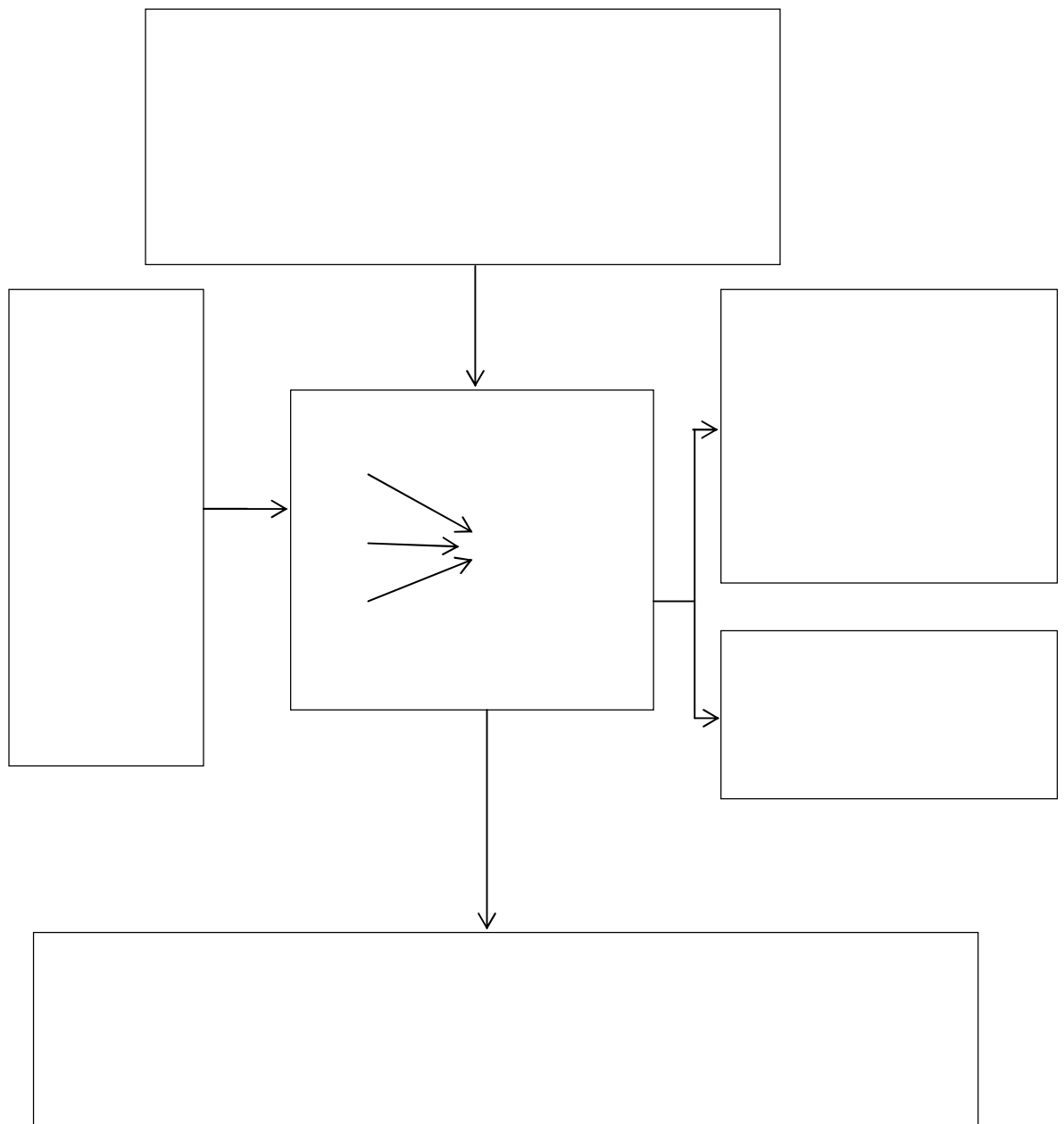
4	Thia Dwi Utami, Kardinal (2012)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU	X <sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak X <sub>2</sub> : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	X <sub>1</sub> tidak berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y
5	Nova Kristanty, Siti Khairani, Icha Fajriana (2014)	PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK, DAN PENYULUHAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG	X <sub>1</sub> : Pengetahuan Wajib Pajak X <sub>2</sub> : Tarif Pajak X <sub>3</sub> : Penyuluhan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak Badan	X <sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>3</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y
6	Alifa Nur Rohmawati, Ni Ketut Rasmini (2012)	PENGARUH KESADARAN, PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI	X <sub>1</sub> : Kesadaran X <sub>2</sub> : Penyuluhan X <sub>3</sub> : Pelayanan X <sub>4</sub> : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X <sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>3</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>4</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y

7	Sri Putri Tita Mutia (2014)	PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI	X <sub>1</sub> : Sanksi Perpajakan X <sub>2</sub> : Kesadaran Perpajakan X <sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus X <sub>4</sub> : Tingkat Pemahaman Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X <sub>1</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>2</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>3</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y X <sub>4</sub> berpengaruh signifikan terhadap Y
---	-----------------------------	---	---	--

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Atas berdasarkan landasan-landasan teori diatas, dapat disimpulkan pada sebuah kerangka pemikiran yang berisikan skema dan uraian kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

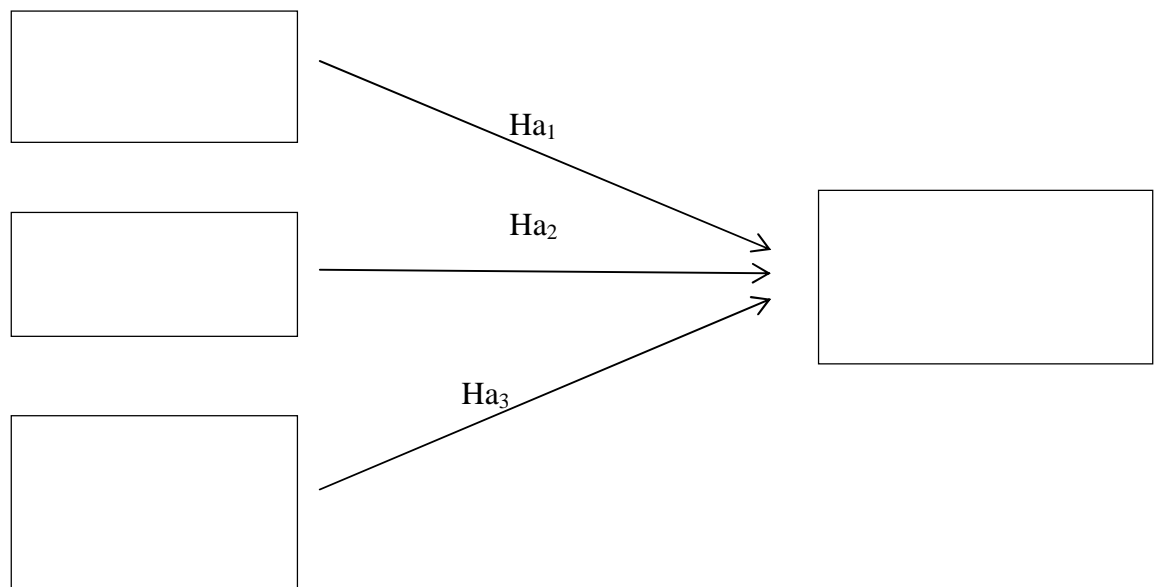
## 2.8 Hipotesis

Dengan adanya kerangka pemikiran diatas, maka dapat disimpulkan :

Ha<sub>1</sub> : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha<sub>2</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha<sub>3</sub>: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



Gambar 2.2  
Bagan Perumusan Hipotesis

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pemilihan Objek Penelitian**

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Objek penelitian ini dipilih dengan tujuan untuk memperoleh jawaban dan menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui apakah pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamansari Satu pada tahun 2016.

#### **3.2 Metode Penarikan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tamansari Satu. Responden yang digunakan sebagai sampel merupakan wakil dari populasi dalam bentuk kecil dan sampel yang diambil tersebut harus benar-benar mewakili populasi. Dalam melakukan penelitian, peneliti menentukan

populasi serta sampel penelitian dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

### 3.2.1.1 Operasionalisasi Variabel

#### 3.2.1.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan indikator sesuai dengan Mutia (2013: 26) yaitu: 1) Wajib pajak menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak dilakukan, 2) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, 3) Wajib pajak menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar, 4) Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya, 5) Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, 6) Wajib pajak membayar pajak sesuai dengan tarif yang dibebankan, 7) Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

#### 3.2.1.1.2 Variabel Independen

Variabel independen yang pertama adalah pengetahuan pajak, dengan indikator sesuai dengan Mutia (2013: 28-29) yaitu: 1) Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, 2) Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar, 3) Pajak merupakan bentuk

partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, 4) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, 5) Pajak ditetapkan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Variabel independen yang kedua adalah sanksi perpajakan diberi sanksi jika terlambat atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, 2) Wajib pajak akan diberi sanksi jika menyembunyikan objek pajaknya, 3) Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo, 4) Wajib pajak akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan, 5) Wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Variabel independen ketiga adalah akuntabilitas pelayanan publik, dengan indikator sesuai dengan Mutia (2013: 27) yaitu: 1) Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakannya, 2) Dalam memberikan pelayanan, petugas memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian prosedur, 3) Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak, 4) Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, 5) Petugas cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari wajib pajak, 6) Petugas memberikan pelayanan perpajakan sampai tuntas, 7) Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah/efisien.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada responden yang telah ditentukan. Kuisioner



diberikan secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tamansari Satu untuk menyetorkan maupun melaporkan pajaknya. Dalam mengisi kuisisioner, Wajib Pajak Orang Pribadi akan digunakan sebagai dasar untuk menghitung dan menganalisis data dengan menggunakan pengujian statistik.

Tehnik lain yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*). Dalam penelitian kepustakaan tersebut, dilakukan dengan caramembaca buku, jurnal, literatur, serta sumber-sumber yang relevan dengan variabel yang akan diteliti.

Dalam penyusunan kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan bentuk pernyataan tertutup dan jawaban telah dibatasi oleh peneliti sehingga responden tidak perlu menjawab secara panjang lebar. Kuisisioner menggunakan Skala Likert (*Likert Scale*) sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skala Likert untuk Setiap Variabel

<b>Tingkatan Jawaban</b>	<b>Skala</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

### 3.4 Teknik Pengolahan Data

Data yang akan diolah diperoleh dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Data tersebut akan diolah dan dianalisis untuk menemukan jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Teknik pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows*.

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif penelitian ini merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi data yang dimiliki mengenai variabel penelitian.

#### 2. Pengujian Kualitas Data

##### a) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011: 52-59) dalam mengukur validitas dapat diukur dengan salah satu cara yakni dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam ini  $n$  adalah jumlah sampel.

Suatu pernyataan dapat dikatakan valid apabila pernyataan tersebut dapat mengungkapkan suatu yang diukur dalam kuesioner tersebut. Data dianggap valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai  $r$  tabel dan sebaliknya data dianggap tidak valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih kecil dari nilai  $r$  tabel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan

sebanyak 100 sampel sehingga nilai dari tabel r untuk signifikansi 0,05 untuk pengujian dua arah sebesar 0,1966.

#### b) Uji Realibilitas

Menurut Ghazali (2011: 47) suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Nunnally dalam Ghazali (2011: 42) suatu konstruksi atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,7 atau 70%

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah persamaan model analisis regresi yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan teoritis statistik atau belum. Persamaan model analisis regresi yang telah memenuhi persyaratan teoritis statistik dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen. Persamaan model analisis regresi yang tidak memenuhi persyaratan tidak dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen. Untuk itu diperlukan uji asumsi klasik terhadap persamaan model analisis regresi yang telah dihasilkan yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

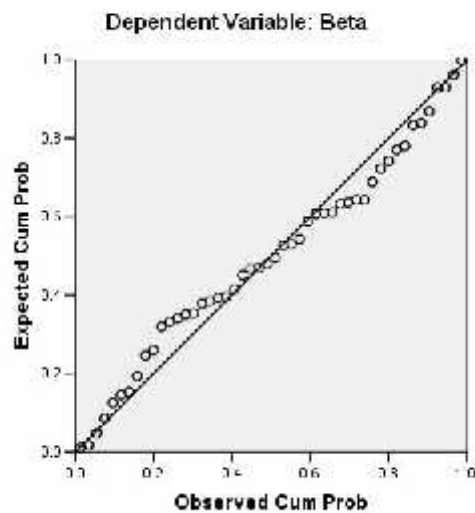
#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011: 160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Persamaan regresi dikatakan baik jika

mempunyai data variabel independen dan data variabel dependen berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan melakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan terhadap uji *kolmogorov-smirnov* adalah jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan model regresi tersebut berdistribusi normal, dan persyaratan data disebut tidak memenuhi persyaratan uji normalitas jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Cara lainnya yang dapat digunakan untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus yang diagonal, dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis normal. Data dapat dikatakan memiliki distribusi normal jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Sebaliknya, data dikatakan tidak memiliki distribusi normal jika data menyebar menjauhi garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau histogramnya. Gambar berikut ini merupakan contoh grafik uji normalitas:

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 3.1**

### Grafik Uji Normalitas

#### b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011: 105) uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dengan cara melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta melihat *besaran Variance Inflation Factor (VIF)*. Pada umumnya, jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai *VIF* > 10, maka variabel tersebut memiliki permasalahan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2011: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Varian yang memiliki residual yang sama disebut terjadi homoskedastisitas. Varian yang tidak memiliki kesamaan disebut terjadi heteroskedastisitas. Suatu persamaan regresi dianggap baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah jika nilai sig t hitung lebih besar dari 0,05 maka variabel independen tersebut dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

### 3.5. Teknik Pengujian Hipotesis

Pengujian ini merupakan suatu prosedur yang dimana hasil sampelnya akan digunakan untuk mengujikebenaran suatu hipotesis dengan alat analisis yaitu uji analisis korelasi (R), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t, dan uji f. berikut ini adalah persamaan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan model regresi berganda. Persamaan regresi ini adalah sanksi perpajakan, kesadaran pajak, pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, dan penyuluhan pajak yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a = Nilai *intercept* atau konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan Y apabila X berubah sebesar satu satuan

- X1 = Pengetahuan perpajakan
- X2 = Sanksi pajak
- X3 = Akuntabilitas pelayanan publik
- e = Kesalahan pengganggu

### 1. Uji R

Menurut Ghazali (2011: 96) analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel, korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Nilai R berkisar antara 0 (nol) sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 (nol) maka hubungan semakin lemah.

### 2. Uji $R^2$

Menurut Ghazali (2011: 97) metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan serta analisis koefisien determinasi. Uji  $R^2$  menunjukkan korelasi berganda, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji  $R^2$  atau koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika nilai koefisien determinasi mendekati angka 0 (nol) maka kemampuan variasi variabel dependen amat terbatas

### 3. Uji F

Menurut Ghozali (2011: 98) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang masuk ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F (uji simultan) merupakan pengujian regresi secara bersama-sama dari semua variabel bebas. Bila hasil uji F menunjukkan nilai probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Ini berarti bahwa semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, bila hasil uji F menunjukkan nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### 4. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan variabel lainnya yang dianggap konstan, dengan asumsi jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan lebih kecil dari  $= 5\%$ , memiliki arti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau  $(\alpha) = 0,05$  (5%).