

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di Negara maju ataupun berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalaian pajak. Yang ada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacukan kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Kepatuhan pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah kepastian hukum,

sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak.

Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulanan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Sesuai dengan ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak dalam Surat Pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak dalam SPT isinya. Namun ternyata sebanyak 67 persendari empat jutapemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak.

Kualitas pelayanan petugas pajak juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak,

seperti petugas pajak bersikap sopan dalam melayani Wajib Pajak dan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Selain kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan petugas fiskus, sanksi perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan dan undang-undang tentang perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus ditaati oleh Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak melanggar peraturan tersebut, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi. Sanksi perpajakan tersebut tentu saja sangat merugikan bagi Wajib Pajak itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN BEBAS DI WILAYAH CENGKARENG JAKARTA BARAT.”**

B. Identifikasi Masalah

Kesadaran Wajib Pajak berperan penting terhadap Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak harus membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan tarif dalam undang-undang yang berlaku. Peraturan perpajakan dibuat agar dipatuhi oleh Wajib Pajak dan apabila peraturan tersebut dilanggar akan dikenakan

nsiperpajakan. SanksiperpajakanakansangatmerugikanWajibPajakitusendiri. SelainitukualitaspelayananfiskusjugadapatmempengaruhikepatuhanWajibPajak. Jikapetugasajakdapatmemberikanpelayanan yang baikdanmemuaskankepadaWajibPajak, makaWajibPajakakanpatuhdalammelaksanakankewajibansertatanggunjawab perpajakannya. Berdasarkanuraian di atas, makakesadaranWajibPajak, kualitaspelayananfiskus, dansanksiperpajakanharusditingkatkanuntukmeningkatkankepatuhanWajibPajak.

C. RuangLingkup

Mengingatluasnyabidangkajianterkaitdenganfaktor-faktor yang yangmempengaruhiKepatuhanWajibPajak, sertaketerbatasanwaktudalampenelitianini, makapembahasandalampenelitianinihanyaterbataspadabeberapafaktorsaja, antara lain kesadaranWajibPajak, kualitaspelayananfiskus, dansanksiperpajakan. YangmenjadiobjekdalampenelitianiniadalahWajibPajak Orang Pribadi yang melakukankegiatanusahaataupekerjaanbebas di wilayahCengkareng Jakarta Barat.

D. PerumusanMasalah

Berdasarkanidentifikasi permasalahan di atas, makamasalah yang akandiangkatdalampenelitianinisebagaiberikut :

1. BagaimanapengaruhkesadaranWajibPajakterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi?
2. BagaimanapengaruhkualitaspelayananfiskusterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi?
3. BagaimanapengaruhsanksiperpajakanterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi?
4. BagaimanapengaruhkesadaranWajibPajak, kualitaspelayananfiskus, dansanksiperpajakanterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi?

E. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan

Tujuandilakukannyapenelitianiniadalah:

- a) UntukmengetahupengaruhkesadaranWajibPajakterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.
- b) UntukmengetahupengaruhkualitaspelayananfiskusterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.
- c) UntukmengetahupengaruhsanksiperpajakanterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.
- d) UntukmengetahupengaruhkesadaranWajibPajak, kualitaspelayananfiskus, dansanksiperpajakanterhadapkepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Penelitian

Penelitianinidilakukandenganharapanmemberikanhasil yang bermanfaatuntuk:

- a) Bagi penulis,
penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan pemahaman di
dalam bidang perpajakan terutama mengenai kepatuhan pajak.
- b) Bagi Wajib Pajak,
penelitian ini dapat sebagai acuan untuk meningkatkan perilaku Wajib
Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- c) Bagi bidang akademis,
penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pemahaman mengenai
pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan Fiskus,
dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- d) Bagi penelitian selanjutnya,
penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah informasi dan
wawasan tentang administrasi perpajakan terutama tentang kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini dilakukan dengan membaginya dalam beberapa bagian yang berurutan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Adapun pembagian dan uraiannya dari tiap-tiap bagian tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasannya dari skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti, meliputi kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terdapat pula kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai obyek penelitian, metode penarikan sampel yang terdiri dari populasi dan teknik penarikan sampel serta operasi variabel, metode penelitian, meliputi teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, deskripsi, hasil penelitian serta analisis dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan hasil analisis dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya disertai dengan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka

1. Perpajakan

a. Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Resmi dalam bukunya yang berjudul perpajakan (2014:1) menjelaskan definisi dari pajak yang telah disempurnakan sebagai berikut :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.”

Sedangkan menurut Soemitro dalam Agoes dan Trisnawati (2013:3) menjelaskan definisi pajak sebagai berikut :

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

Dari 3 (tiga) pengertian pajak yang disebut di atas, dapat ditarik kesimpulan, terdapat 4 unsur dalam pengertian pajak:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

b. Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi menurut Resmi dalam bukunya yang berjudul Perpajakan (2014:3), yaitu:

- 1) “Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)
Pajak mempunyai fungsi *Budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.
- 2) Fungsi *Regularend* (Pengatur)
Pajak mempunyai fungsi mengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.
Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- b) Tarif Pajak Progresif dikenakan atas penghasilan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, hal ini dilakukan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.
- d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain: dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi: dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- f) Pemberlakuan *Tax Holding*: dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.”

2. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah 17 keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap

kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Menurut Resmi (2014: 11) dalam *self assessment system*

“Wajib Pajak dianggap sudah mampu menghitung pajak dan memiliki kesadaran pajak yang tinggi oleh karena itu Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.”

3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko (2006: 20) pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan petugas fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas fiskus dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah Wajib Pajak).

Tjiptono (2007) dalam Utami, Andi, dan Soerono (2012: 5) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan.

Menurut Zeithaml (2006) dalam Albari (2009: 4), lima dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

- b. Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- c. Responsive (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- d. Empati (*empaty*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
- e. Berwujud (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personi dan media komunikasi.

Hakikat pelayanan umum yang berkualitas menurut Supadmi (2009: 8) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara

terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Selain itu, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan Wajib Pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009: 12).

Petugas fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, petugas pajak harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Jatmiko, 2006: 21).

4. Sanksi Perpajakan

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.

a. Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga 2% per bulan, denda administrasi, dan kenaikan.

b. Sanksi pidana

Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Tiga macam sanksi pidana, yaitu:

1) Denda pidana

Sanksi ini mengharuskan membayar sejumlah uang atas pelanggaran tertentu.

2) Pidana kurungan

Pidana ini terjadi karena adanya pelanggaran, biasanya digabungkan dengan denda pidana dan paling lama mendapat kurungan setahun.

3) Pidana penjara

Sama seperti pidana kurungan, bedanya pidana penjara dikarenakan telah melakukan pidana kejahatan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya dan kurun waktu lebih dari setahun.

Menurut Waluyo (2011:47), sehubungan dengan penyalahgunaan SPT dan NPWP terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana dalam UU KUP, yaitu:

- a. Apabila Surat Pemberitahuan Wajib Pajak tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan atau batas waktu perpanjangan Surat Pemberitahuan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT, atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar karena kealpaan Wajib Pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada

pendapatan negara, dan perbuatan tersebut yang pertama kali maka didenda paling sedikit 1 (satu) kali dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

- c. Apabila Wajib Pajak kasusnya sama seperti poin b tetapi merupakan perbuatan yang kedua kali atau lebih maka dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali, paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.
- d. Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau Pengukuhan PKP atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak, dipidana paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh adalah suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada perintah, aturan dan sebagainya); berdisiplin, dan kepatuhan adalah sifat patuh; ketaatan. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pajaknya serta menaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan perpajakan ada 2 macam, yaitu:

- a. Kepatuhan formal, suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
- b. Kepatuhan material, suatu keadaan Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak menyatakan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

B. Penelitian Terdahulu

Table 2.1
Matriks Ringkasan Hasil Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Harjanti Puspita Arum (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)	Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi X ₁ : Kesadaran Wajib Pajak X ₂ : Pelayanan Fiskus X ₃ : Sanksi Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

				kepatuhan Wajib Pajak
2.	Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012)	Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang	<p>Y: Kepatuhan Membayar Pajak</p> <p>X₁: Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak</p> <p>X₂: Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan</p> <p>X₃: Kualitas Pelayanan</p>	<p>Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak</p> <p>Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak</p> <p>Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak</p>
3.	Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya	<p>Y: Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi</p> <p>X₁: Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>X₂: Kualitas Pelayanan Fiskus</p> <p>X₃: Sanksi Perpajakan</p>	<p>Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p>

			X ₄ : Lingkungan Wajib Pajak Berada	Lingkungan Wajib Pajak Berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
4.	Siti Masruroh (2013)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)	Y: Kepatuhan Wajib Pajak X ₁ : Kemanfaatan NPWP X ₂ Pemahaman Wajib Pajak X ₃ : Kualitas Pelayanan X ₄ : Sanksi Perpajakan	Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
5.	MSY RizkaPermatasari (2014)	Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Senen	Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi X ₁ : Tingkat Pengetahuan X ₂ Kualitas Pelayanan Fiskus X ₃ : Sanksi Pajak	Tingkat Pengetahuan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

				Sanksi Pajak secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6.	Leni Samira (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Kartasura)	Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi X ₁ : Kesadaran Wajib Pajak X ₂ Kualitas Pelayanan Fiskus X ₃ : Sanksi Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : diolah dari berbagai sumber

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini terdiri dari tiga tahapan yang terdiri dari tahapan perencanaan, tahapan pelaksanaan, dan tahapan penyelesaian:

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menentukan apa yang akan dilakukan. Pemilihan variabel dependen dan variabel independen yang dipilih berdasarkan membaca jurnal dan penelitian sebelumnya. Kemudian penulis menentukan variabel independent yaitu

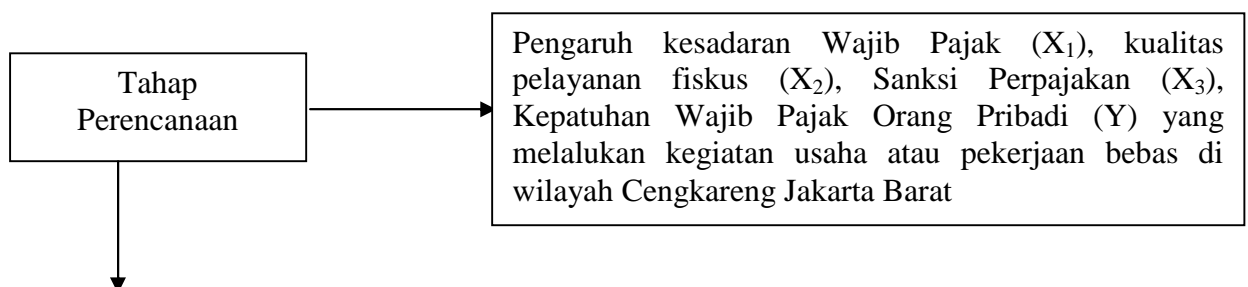
kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. serta variabel dependen adalah kepatuhan Wajib Pajak.

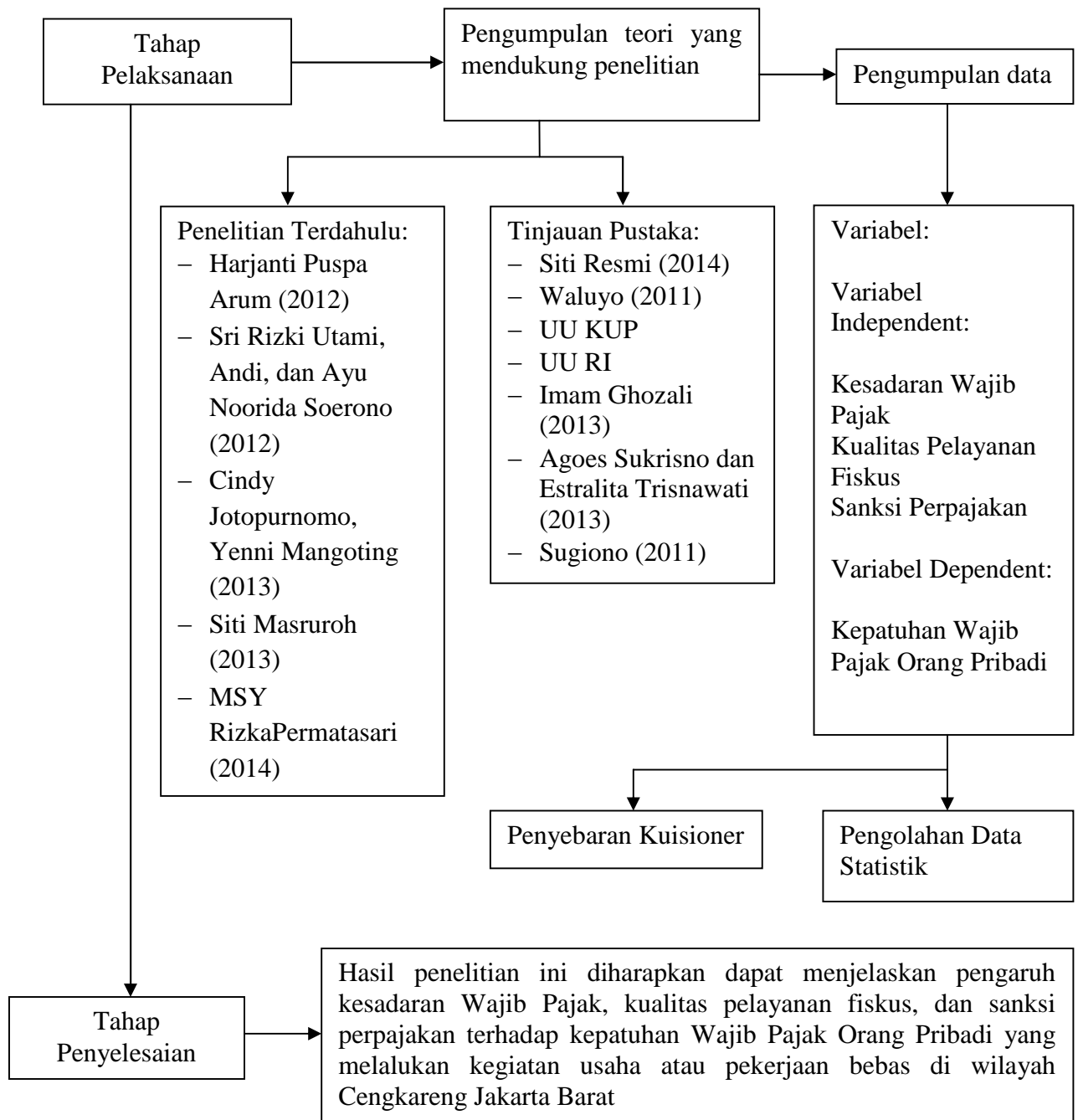
2. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan ini penulis mencari sumber yang dijadikan acuan dalam penelitian dan data pendukung penelitian. Data primer ini diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder melalui buku, jurnal, artikel dan sebagainya. Pembagian kuesioner dilakukan di wilayah Cengkareng Jakarta Barat. Kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan *software IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) Statistics 20*.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian adalah tahap akhir dimana penelitian membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kerangka pemikiran dapat dilihat di Gambar 2.1.





Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

1. Definisi Variabel

Berikut ini adalah definisi dari setiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini:

a. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui dan mengerti tentang ketentuan perpajakan yang berlaku untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam membantu Wajib Pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

c. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi oleh Wajib Pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

d. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah perwujudan sikap disiplin terhadap hak dan kewajibannya membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan sukarela bukan kepatuhan yang dipaksakan.

2. Identifikasi Variabel

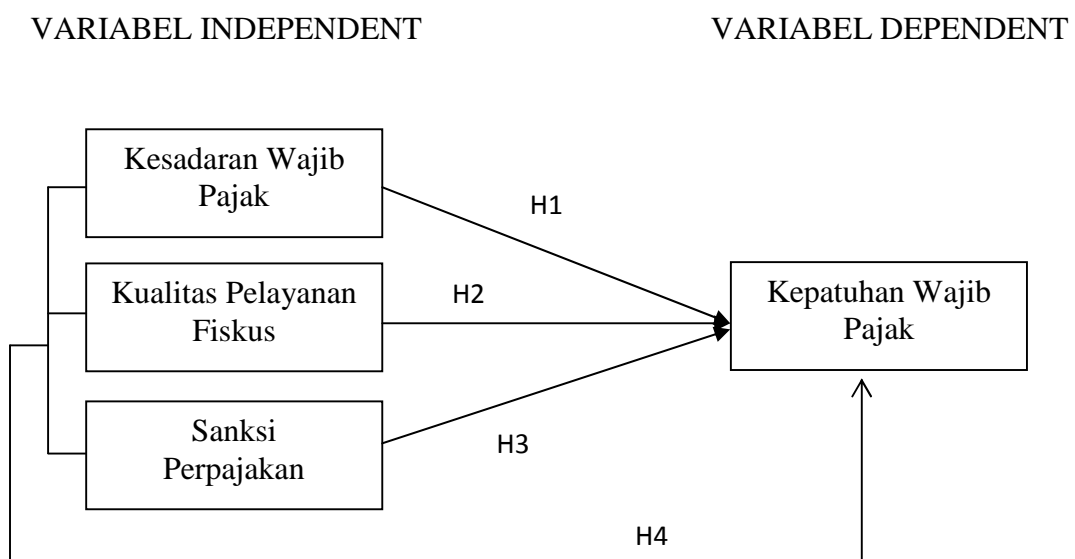
a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas (*independent*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

b. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel terikat (*dependent*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berikut disajikan model penelitian, yaitu:



Gambar 2.2

Model Penelitian

D. Perumusan Hipotesis

- H1 :Terdapat pengaruh antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- H2 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- H3 :Terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- H4 :Terdapat pengaruh antara kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di wilayah Cengkareng Jakarta Barat. Perolehan data sehubungan dengan penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner yang diisikan oleh responden.

B. Metode Penarikan Sampel

1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel

Menurut Sugiono (2011: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di wilayah Cengkareng Jakarta Barat.

Menurut Sugiono (2011: 80) “sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative.”

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Wajib Pajak yang berada di wilayah Cengkareng Jakarta Barat.

Penelitian ini menggunakan metode penarikan responden secara acak (*random sampling*). Pada metode ini, tidak memperhatikan kriteria-kriteria tertentu dari responden sehingga setiap responden memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

2. Operasional Variabel

a. Variabel Terikat (Dependent)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

b. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak (X_1), kualitas pelayanan fiskus (X_2), dan sanksi perpajakan (X_3).

Dalam operasional variabel ini memakai skala ordinal teknik pengukuran skala Likert dengan desain instrumen yang positif, untuk lebih jelas, variabel terikat dan variabel bebas akan dijelaskan pada Tabel 3.1 beserta konsep variabel, indikator, sumber data dan skalanya.

Tabel 3.1
Tabel Operasional

No.	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Sumber Data	Skala
1.	Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak	<p>a. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.</p> <p>b. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.</p> <p>c. Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.</p>	Kuisisioner (Skala Likert)	Ordinal
2.	Pelayanan Fiskus (X_2)	Cara atau usaha pejabat pajak melayani kebutuhan masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak	<p>a. Bersikap dan melayani secara profesional</p> <p>b. Bekerja secara jujur dalam hal ketetapan dan penetapan peraturan perpajakan</p> <p>c. Menjamin kerahasiaan data Wajib Pajak</p>	Kuisisioner (Skala Likert)	Ordinal
3.	Sanksi Perpajakan (X_3)	Hukuman yang diterima Wajib Pajak karena melanggar peraturan perpajakan	<p>a. Memahami dengan baik sanksi-sanksi perpajakan</p> <p>b. Melakukan kewajiban perpajakan karena adanya sanksi pajak</p> <p>c. Menghindari sanksi</p>	Kuisisioner (Skala Likert)	Ordinal

			pajak		
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Wajib Pajak melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya serta menaati peraturan perundang-undangan perpajakan	<p>a. Membayar dan melapor pajak dengan jumlah yang benar dan tepat waktu</p> <p>b. Tidak ada penunggakan atas pajak terutang</p> <p>c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya</p>	Kuisisioner (Skala Likert)	Ordinal

Sumber : diolah dari berbagai sumber

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri dengan instrumen yang dipersiapkan dan hasilnya diolah sendiri untuk mendapatkan jawaban mengenai masalah penelitian yang diajukan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di wilayah Cengkareng Jakarta Barat.

Kuesioner ini berisikan pertanyaan-pertanyaan seputar variabel yang akan diteliti oleh peneliti, yang akan dijawab oleh responden. Teknik penyusunan kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan pertanyaan tertutup, yaitu setiap jawaban dari responden akan dibatasi oleh peneliti, sehingga responden tidak dapat menjawab secara mendetail. Setiap jawaban dari responden dalam kuesioner akan diberikan peringkat menggunakan Skala Likert (Likert Scale) untuk lebih jelasnya akan diuraikan di Tabel 3.2

Tabel 3.2
Skala Likert

Tingkat Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Data primer yang diolah

Selain itu teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan peneliti adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan memahami berbagai buku, jurnal, artikel, literatur dan sumber lain yang relevan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini untuk memperoleh landasan teori dalam penyusunan skripsi ini.

D. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik yang dilakukan dengan program menggunakan *software IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) Statistics 20*. Data yang telah terkumpul akan diuji terlebih dahulu kemudian melakukan proses analisis dengan statistik deskriptif. Setelah itu diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda karena menggunakan satu variabel dependent dan lebih dari satu variabel independent. Persamaan analisis berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α :Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi Linear

X_1 :Kesadaran Wajib Pajak

X_2 :Pelayanan Fiskus

X_3 :Sanksi Perpajakan

e :*Error*

Data yang sudah terkumpul dianalisis terlebih dahulu dengan menggunakan:

a. Pengujian Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran ringkasan mengenai sekumpulan data seperti *mean* dan *deviation* sehingga dapat menyimpulkan keadaan data dengan mudah dan cepat. Informasi yang diperoleh dari statistik deskriptif ini merupakan karakteristik dari sampel yang diuji. Penelitian ini memberikan ringkasan mengenai nilai maksimum, nilai minimum, dan *mean* dari skor total item pertanyaan yang diuji.

b. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan langkah awal untuk memastikan kuesioner tersebut layak digunakan dalam memperoleh data yang diinginkan dari

responden. Pengujian instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Uji validitas, Uji reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item pada kuesioner memakai uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan uji signifikansi 0,05 dan dikatakan reliabel jika *alpha* lebih besar daripada 0,6.

c. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan setelah pengujian instrumen pengumpulan data. Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal dalam model regresi. Uji normalitas

penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

2) Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji korelasi antar variabel bebas (independent) dalam model regresi. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance value* dan *variance inflation faktor*(VIF) pada model regresi, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka pengujian tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dalam pengujian ini, prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*, jika $\text{sig.} > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

E. Teknik Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu proposisi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan / pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut

(Supranto,2009:124).Dalam penelitian ini memakai pengujian hipotesis dengan metode analisis linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Metode analisis linear berganda yang digunakan ada 3, yaitu:

1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan yang dihasilkan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bila nilai Sig. $<0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain, suatu variabel independent secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependent.
- b. Bila nilai Sig. $>0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan kata lain, suatu variabel independent secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan yang dihasilkan, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bila nilai Sig. $<0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain, suatu variabel independent secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependent.

- b. Bila nilai Sig. $>0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan kata lain, suatu variabel independent secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

3. Uji Koefisien Determinasi Ganda (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi ganda menunjukkan pengaruh variabel independent dalam model mampu menjelaskan variabel dependent. Nilai koefisien determinasi ganda (R^2) berada di antara nol (0) dan satu (1). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) sama dengan nol (0), maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent.
- b. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) sama dengan satu (1), maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent adalah sempurna.