

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DAERAH**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN

NIM : 127151014

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
MAGISTER AKUNTANSI**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya Mahasiswa Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara :

Nama : Christopher Darmawan

NIM : 127151014

Program : Magister Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir (Tesis) yang saya buat dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH** adalah :

1. Dibuat sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku, dan referensi acuan, yang tertera di dalam referensi pada tugas saya.
2. Tidak merupakan hasil duplikat Tesis yang telah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister di Universitas lain kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Tidak merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan referensi acuan yang tertera dalam referensi pada akhir tugas saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka tugas akhir ini batal.

Jakarta, 10 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



(Christopher Darmawan)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN
NOMOR MAHASISWA : 127151014
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL TESIS :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DAERAH

Jakarta, 10 Juli 2018

Pembimbing



Jonnardi Dr., Drs., Ak., M.M., BAP

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SETELAH UJIAN TESIS

NAMA : CHRISTOPHER DARMAWAN
NOMOR MAHASISWA : 127151014
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : PAJAK
JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI DAN PEMAHAMAN PERATURAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DAERAH

TANGGAL : 26 JULI 2018

KETUA PENGUJI


(Prof. Dr. Nizam Jim Wiryawan, SH, MM)



TANGGAL : 26 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI


(Dr. Jonnandi, SE, MM, CPA)

TANGGAL : 26 JULI 2018

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Estralita Trisnawati SE., M.Si., Ak, BKP, CA)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dihaturkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk kelimpahan Berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan tesis dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah** ” ini dapat terselesaikan. Besar harapan Penulis untuk ke depannya manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak.

Penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Bapak Dr.Jonnardi, SE, MM, CPA sebagai Dosen Pembimbing penulis untuk kebijaksanaannya dan kesabarannya kepada penulis dalam proses bimbingan penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr.Estralita Trisnawati SE., M.Si.,Ak,BKP,CA sebagai Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara untuk kebijaksanaannya.
3. Seluruh Dosen pengajar, Staf, dan Karyawan Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan proses pendidikan dan lain sebagainya kepada penulis.
4. Pappie Drs. Jimmy Darmawan dan Mammie Ratna Dewi Djaja terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
5. Pappie Mertua Boedyanto Soewignjo dan Mammie Mertua Meiliana

Susanti terkasih, untuk segala doa, dukungan dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.

6. Laurensia Hanny Setiawati istri ku terkasih, untuk pengertian, pengorbanan, doa, dan cinta kasih kepada penulis selama proses studi Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Jakarta, 10 Juli 2018

Penulis,

(Christopher Darmawan)

NIM : 127151014

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris dan mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian bersifat kuantitatif. Jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak dalam bentuk *link Goggle Form* melalui email dan media sosial seperti *Whats Up* dan *Facebook*. Hasil pengumpulan data primer kemudian diolah dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah, Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah, Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine empirically and assess the effect of Tax Service Quality, Tax Sanctions and Understanding of Tax Regulations on Compliance Tax Payer of Areas . The method of research used in this research is causative. The category data used in this study is the primary data. Data collection technique is done by random sharing the link of Goggle Form and also by social media such as Whats Up and Facebook.. The primary data collection results were processed using SmartPLS version 3. After the research, The results of this study indicate that Tax Service Quality is positive and not significant effect on Compliance Tax Payer of Areas, Tax Sanctions is negative and not significant effect on Compliance Tax Payer of Areas, Understanding of Tax Regulations is positive and significant effect on Compliance Tax Payer of Areas.

*Keyword : Tax Service Quality, Tax Sanctions, Understanding of Tax Regulations
Compliance Tax Payer of Areas*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

TANDA PERSETUJUAN TESIS.....	i
TANDA PERSETUJUAN SETELAH UJIAN TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	14
1.3. Pembatasan Masalah.....	15
1.4. Perumusan Masalah.....	16
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1. <i>Grand Theory - Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	18
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	19
2.1.2. <i>Middle Grand Theory – Teori Atribusi</i>	20

2.1.3. Definisi Konseptual Variabel.....	22
2.2. Kaitan Antar Variabel.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Desain Penelitian.....	46
3.2. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	50
3.3. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	51
3.4. Analisis Validitas dan Reabilitas.....	55
3.5. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Deskripsi Subyek Penelitian	65
4.2. Hasil Pengujian Model Pengukuran	70
4.3. Hasil Pengujian Model Struktural.....	78
4.4. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
Skedul Penyelesaian Penelitian.....	94
Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran II Alamat Email Responden Kuesioner Penelitian (Total 108 responden).....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. :	Tabel kontribusi Penerimaan Perpajakan kepada APBN Periode Tahun 2010 – 2017.....	2
Tabel 1.2. :	Tabel kontribusi pajak daerah kepada pendapatan daerah untuk periode tahun 2012 – 2016.....	2
Tabel 1.3. :	Tabel Rencana dan Realisasi Pajak Daerah untuk periode tahun 2014 – 2016.....	3
Tabel 2.1. :	Tabel Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1. :	Tabel Data populasi jumlah wajib pajak daerah wilayah DKI Jakarta.....	51
Tabel 3.2. :	Tabel Operasionalisasi Variabel.....	54
Tabel 3.3. :	Tabel Skala Likert.....	55
Tabel 3.4. :	Tabel Model Pengukuran.....	57
Tabel 3.5. :	Tabel Besaran Nilai Untuk Pengukuran.....	57
Tabel 3.6. :	Tabel Evaluasi Hasil Model SEM PLS.....	59
Tabel 4.1. :	Tabel Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 4.2. :	Tabel Umur Responden.....	66
Tabel 4.3. :	Tabel Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	67
Tabel 4.4. :	Tabel Klasifikasi NPWP Responden.....	68
Tabel 4.5. :	Tabel Klasifikasi Responden berdasarkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	68

Tabel 4.6. :	Tabel Klasifikasi Responden berdasarkan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	69
Tabel 4.7. :	Tabel Klasifikasi Responden berdasarkan Profesi Hidup.....	69
Tabel 4.8. :	Tabel Analisis Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4.9. :	Tabel Hasil <i>Outer Loading Factor</i>	72
Tabel 4.10. :	Tabel Hasil <i>Cross Loading</i>	74
Tabel 4.11 :	Tabel Hasil <i>VIF</i>	78
Tabel 4.12 :	Tabel Hasil Uji Struktural Model Kepatuhan Wajib Pajak Daerah.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Bagan <i>Theory of Planned Behavior</i>	20
Gambar 2.2.: Diagram Jalur.....	45
Gambar 3.1.: Model Penelitian dan Hubungan Struktural Antar Variabel	61
Gambar 3.2.: Diagram Jalur.....	63
Gambar 4.1.: Diagram Umur Responden.....	67
Gambar 4.2.: Diagram Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	68
Gambar 4.3: Diagram Klasifikasi Responden berdasarkan Profesi Hidup	69
Gambar 4.4.: Diagram Jalur.....	71
Gambar 4.5.: Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	73
Gambar 4.6.: Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Gambar 4.7.: Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i>	77
Gambar 4.8.: Hasil <i>R Square</i>	79
Gambar 4.9.: Hasil Uji Model Struktural.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 : Alamat Email Responden Kuesioner Penelitian (Total 108 responden).....	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak sebagai sumber penerimaan utama negara untuk membiayai kehidupan bernegara sehingga faktor kepatuhan wajib pajak menjadi faktor vital dan menentukan besarnya jumlah pajak. Direktur Jenderal Pajak terus mengusahakan penerimaan perpajakan semakin hari semakin meningkat tetapi tetap berpegang prinsip keadilan demi kelangsungan hidup berbangsa dan bernegara untuk masa mendatang. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <http://bprd.jakarta.go.id>, sumber penerimaan pajak yaitu sebagai berikut :

1. Pajak Pusat, adalah jenis pajak yang penerimaannya dikelola oleh pemerintah pusat untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Portal Data APBN Kementerian Keuangan Republik Indonesia (<http://www.data-apbn.kemenkeu.go.id/>), kontribusi Penerimaan Perpajakan kepada pemasukan APBN untuk periode Tahun 2010 - 2017 rata-rata mencapai 79.5 % dengan perincian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Tabel kontribusi Penerimaan Perpajakan kepada APBN periode Tahun 2010 – 2017

Tahun Anggaran	Penerimaan Perpajakan (Dalam Miliar Rupiah)	APBN (Dalam Miliar Rupiah)	Persentase Penerimaan Perpajakan terhadap APBN
2010	742.738,05	949.656,12	78%
2011	850.255,49	1.104.901,98	77%
2012	1.032.570,21	1.311.386,68	79%
2013	1.192.994,12	1.529.673,14	78%
2014	1.280.388,97	1.667.140,80	77%
2015	1.379.991,63	1.793.588,92	77%
2016	1.546.664,65	1.822.545,86	85%
2017	1.498.871,64	1.750.283,40	86%
		Rata-Rata =	79.5%

(Sumber : Portal Data APBN <http://www.data-apbn.kemenkeu.go.id/>, 2018).

2. Pajak Daerah, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung untuk keperluan Daerah. Berdasarkan data <https://www.bps.go.id/>, kontribusi pajak daerah kepada pendapatan daerah untuk periode tahun 2012 - 2016 dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1.2.
Tabel kontribusi pajak daerah kepada pendapatan daerah untuk periode tahun 2012 – 2016

Keterangan	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Pendapatan Daerah (Dalam Milliar Rupiah)	186.010	205.780	233.277	242.706	279.343
Pajak Daerah (Dalam Milliar Rupiah)	72.997	86.980	103.088	107.892	117.025
Persentase kontribusi Pajak Daerah kepada Pendapatan Daerah	39%	42%	44%	44%	42%

(Sumber : Data Badan Pusat Statistik, <https://www.bps.go.id/>, 2018).

Berdasarkan data pajak daerah Pemda DKI Jakarta yang diperoleh dari <http://data.jakarta.go.id> untuk periode tahun 2014 s/d 2016, ada beberapa jenis pajak daerah yang realisasi penerimaan pajaknya relatif mengalami peningkatan, tetapi ada juga beberapa jenis pajak daerah yang realisasi penerimaan pajaknya relatif naik turun atau kurang stabil dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1.3.
Tabel Rencana dan Realisasi Pajak Daerah untuk periode tahun 2014 – 2016

Jenis Pajak	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016		% Perubahan Realisasi 2014 -2015	% Perubahan Realisasi 2015 -2016
	Rencana (Miliar Rp)	Realisasi (Miliar Rp)	Rencana (Miliar Rp)	Realisasi (Miliar Rp)	Rencana (Miliar Rp)	Realisasi (Miliar Rp)		
Pajak Kendaraan Bermotor	5.150	4.979	6.050	6.090	7.050	7.144	22%	17%
Pajak Air Tanah	120	102	95	105	100	112	3%	7%
Pajak Restoran	2.000	1.823	2.100	2.290	2.600	2.453	26%	7%
Pajak Hiburan	500	502	550	609	700	770	21%	26%
Pajak Parkir	800	407	425	451	500	466	11%	3%
PBB-P2	6.500	5.657	7.100	6.808	7.100	7.021	20%	3%
Pajak Rokok	400	293	420	475	525	531	62%	12%
BBN-Kendaraan Bermotor	6.400	5.526	4.600	4.685	4.800	5.004	-15%	7%
Pajak Bahan Bakar-KB	1.200	1.170	1.350	1.233	1.050	1.095	5%	-11%
Pajak Hotel	1.400	1.384	1.500	1.276	1.600	1.500	-8%	18%
Pajak Reklame	2.400	851	1.800	715	1.150	894	-16%	25%
Pajak Penerangan Jalan	630	656	710	730	775	715	11%	-2%
BPHTB	5.000	3.701	5.882	3.609	5.150	3.904	-2%	8%
	32.500	27.051	32.582	29.077	33.100	31.609		

(Sumber : Data pajak daerah Pemerintah Daerah DKI Jakarta, <http://data.jakarta.go.id>, 2018).

Berdasarkan informasi dari <https://megapolitan.kompas.com> tgl. 2 Januari 2018, Menurut Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan, ada beberapa jenis pajak yang belum mencapai target yang ditetapkan di tahun sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Pajak Air dan Tanah (PAT), penerimaan pajaknya baru mencapai 96,68 %.

2. Pajak Hiburan, penerimaan pajaknya baru mencapai 94,38 %.

Jenis pajak lainnya yang juga belum mencapai target pajak yang ditetapkan di tahun sebelumnya yaitu :

1. Pajak Hotel yang baru mencapai 99,09 %.

2. Pajak Parkir yang baru mencapai 97,12 %.

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang baru mencapai 95,08 %.

Berdasarkan informasi dari Koran Sindo tanggal 25 Oktober 2017, Kabid Industri Pariwisata DKI Jakarta Toni Bako menyebutkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor hiburan menguap sekitar Rp 9 Triliun. Hal itu disebabkan banyaknya pemilik tempat hiburan yang membandel enggan membayar pajak. Berdasarkan uraian fakta-fakta diatas, penulis menilai Kepatuhan Wajib Pajak Daerah ini penting untuk menentukan jumlah penerimaan Pajak Daerah maka penulis memutuskan untuk meneliti Kepatuhan Wajib Pajak Daerah ini sebagai variabel dependen dan topik penelitian.

Kemudian setelah menggali informasi dan dilakukan analisa lebih dalam terhadap beberapa penelitian sebelumnya terkait variabel – variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Daerah , maka penulis tertarik dan termotivasi untuk meneliti pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah, berikut ini adalah penjelasannya sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak.

Jumlah penduduk Indonesia yang semakin bertambah banyak merupakan potensi penerimaan pajak sehingga perlu kualitas pelayanan pajak yang baik untuk memenuhi semua kebutuhan perpajakan wajib pajak agar kepuasan wajib pajak meningkat sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat dan penerimaan pajak akan bertambah. Oleh karena itu Dirjen Pajak perlu membuat kebijakan – kebijakan pajak baru yang lebih efektif dan efisien agar wajib pajak dapat dengan mudah menghitung, membayar, melaporkan dan sistem teknologinya disesuaikan dengan perkembangan jaman agar penerimaan pajak semakin meningkat. Secara bertahap metode – metode pelayanan lama mulai ditinggalkan, sistem pengisian laporan pajak secara manual perlahan sudah mulai ditinggalkan, cara - cara kerja pelayanan wajib pajak yang dahulu banyak dilayani oleh orang sekarang banyak beralih menjadi dilayani dari sistem teknologi agar pelayanan menjadi lebih cepat, lebih efektif dan lebih efisien sehingga kualitas pelayanan pajak menjadi lebih baik lagi. Berikut ini adalah beberapa fenomena modernisasi sistem administrasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Adanya pengadaan teknologi informasi bersifat *on line* dalam layanan *E-Filing, E-Billing, E-SPT, E-Registration*, dll.
2. Adanya pembentukan layanan *call centre*, media sosial adalah Saluran Layanan Kring Pajak 1500200, Layanan Tax Amnesti adalah 1500745, *Twitter @DitjenPajak RI, Facebook DitjenPajakRI*,

Youtube DitjenPajakRI, Situs resmi Ditjen Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id/>

3. Konsep yang mengusung *One Stop Service* dilayani oleh *Account Representative* (AR) yang tugasnya yaitu konsultasi untuk membantu segala permasalahan wajib pajak, menginformasikan kepada wajib pajak atas kewajiban perpajakannya dan *Update* atas peraturan pajak yang terbaru.

Berikut ini adalah 5 buah fakta kinerja Dirjen Pajak dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut :

1. Ditjen Pajak Kerahkan 90% Pegawainya di Hari Terakhir Amnesti Pajak

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Jumat tanggal 31 Maret 2017, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengerahkan 90% pegawainya di seluruh Indonesia untuk memberikan layanan penerimaan amnesti pajak dan surat pemberitahuan (SPT) pada tanggal 31 maret 2017. Pelayanan di hari terakhir amnesti pajak sampai 24 jam dan bank penerima uang tebusan akan membuka layanannya sampai pukul 09.00.

2. Tingkatkan Pelayanan, Kantor Pusat Ditjen Pajak buka Galeri e-Filing

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Kamis tanggal 17 Maret 2016, Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuka Galeri *e-Filing* di Aula Gedung A Kantor Pusat DJP, Jalan Jenderal Gatot Subroto No 40-42 Jakarta Selatan, demi memudahkan

Wajib Pajak (WP) menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilannya.

3. Berikan Layanan Prima, KPP Pratama Demak Sediakan Ruang Laktasi

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Selasa tanggal 4 Agustus 2015, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Demak menyediakan fasilitas ruang laktasi bagi para Ibu Menyusui. Ruang laktasi KPP Pratama Demak dilengkapi dengan sofa yang nyaman, kulkas, cooler bag, sterilizer botol, dan hand sanitizer.

4. Standardisasi Pelayanan Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Kamis tanggal 7 September 2017, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan Workshop Standardisasi Pelayanan Pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua selama 2 (dua) hari untuk menyempurnakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan meningkatkan kualitas layanan serta mencapai kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

5. Tarik Minat Pengunjung, KPP Pratama Jakarta Cengkareng Gelar Pojok Pajak di Mall Taman Palem

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Rabu tanggal 7 Desember 2016, Jelang berakhirnya Periode II Program Amnesti Pajak pada 31 Desember 2016, KPP Pratama Jakarta Cengkareng kembali mengingatkan dan mensosialisasikan kepada

masyarakat agar segera memanfaatkan fasilitas Amnesti Pajak, dengan membuka Pojok Pajak di Mall Taman Palem pada Sabtu-Minggu, 3-4 Desember 2016.

2. Sanksi Pajak.

Sanksi Pajak pada prinsipnya wajib ditegakan sebagai konsekuensi pelanggaran atau ketidak patuhan wajib pajak atas peraturan pajak yang berlaku. Sanksi pajak wajib memenuhi prinsip hukum keadilan dan keseimbangan bagi negara dan wajib pajak dan efektif sebagai salah satu alat bagi Dirjen Pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Berat atau ringannya sanksi pajak yang ditetapkan akan memberikan pertimbangan tersendiri bagi wajib pajak terutama mempengaruhi kepatuhan kewajiban pajaknya. Berikut ini adalah 5 buah fakta kasus pelanggaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dan Sanksi Pajak yang telah diputuskan adalah sebagai berikut :

1. Pengemplang Pajak di Jakarta Barat Divonis 4 Tahun Penjara

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Rabu tanggal 12 Juli 2017, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat menjatuhkan vonis selama 4 tahun penjara dan denda Rp 43 Miliar subsider kurungan 3 bulan terhadap terdakwa SW, pada Selasa (18/4). Dalam persidangan terungkap bahwa SW menerbitkan Faktur Pajak yang Tidak Berdasarkan yang Sebenarnya (FP TBTS) dan merugikan Negara sebesar Rp 14,3 Miliar.

2. Tunggak Pajak Rp 23 Miliar, KPP Pratama Mataram Barat Sita Aset Wajib Pajak

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Jumat tanggal 12 Juni 2017, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mataram Barat menyita aset Wajib Pajak berupa bangunan ruko, berlokasi di Jalan Catur Warga, Kota Mataram, (Kamis, 20 April 2017). Penyitaan aset Wajib Pajak HW diawali dengan diterbitkannya Surat Tagihan Pajak (STP) dan Surat Keputusan Pajak (SKP) pada tahun 2015, dengan jumlah tunggakan pajak sebesar Rp 23 miliar rupiah.

3. Tunggak Pajak Rp 5.71 Miliar, Direktur Perusahaan Dititipkan di Lapas Porong

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Jumat 21 Juli 2017, Selasa (18/7) Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat, KPP Pratama Jakarta Menteng Dua dan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I gandeng Ditjen Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM dan Polda Jawa Timur untuk melakukan penyanderaan atas SH, Direktur PT TJ yang memiliki tunggakan pajak sebesar Rp 5,71miliar.

4. KPP Madya Batam Sita Kapal Senilai USD 6,4 Juta

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Sabtu 13 Mei 2017, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam melakukan penyitaan atas aset-aset wajib pajak di bulan Maret 2017. Dari kegiatan penyitaan tersebut, aset wajib pajak yang berhasil disita, antara lain adalah sebuah kapal AHTS (Anchor Handling

Towing & Supply) dengan bobot mati 4.000 ton yang merupakan milik penanggung pajak salah satu perusahaan *ship yard* terbesar di Batam. Kapal tersebut memiliki perkiraan harga pasar sebesar 6,4 juta US Dollar. Aset lain yang disita adalah dua buah ruko milik wajib pajak PT TMU, tanah dan bangunan perkantoran milik PT SPB, dan sebuah minibus milik PT IS. Perkiraan nilai total aset sitaan adalah sesuai dengan total hutang pajak keempat wajib pajak tersebut yang mencapai 100 Miliar Rupiah.

5. Petugas Pajak Menyita Aset PT BMM

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Senin 6 Maret 2017, Wajib Pajak (WP) berinisial HA (52 th) bertandang ke Kantor Pajak Palu (2/3). HA menyerahkan BPKB 1 unit minibus untuk disita oleh petugas juru sita. Pada sistem administrasi Kantor Pajak Palu, HA masih tercatat memiliki tunggakan pajak mencapai 1 Milyar lebih.

3. Pemahaman Peraturan Pajak.

Adanya edukasi, sosialisasi, *workshop*, pendidikan pajak apapun bentuknya kepada para wajib pajak akan membuat wajib pajak menjadi paham dan mengerti fungsi pajak bagi Negara dan bagi wajib pajak sendiri. Selain itu wajib pajak akan memahami sanksi pajak yang akan diterima apabila kurang atau tidak membayar pajak sesuai peraturan pajak yang berlaku.

Berikut ini adalah 5 buah fakta program edukasi dan sosialisasi pengetahuan pajak yang diberikan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pemahaman pengetahuan pajak kepada wajib pajak sebagai berikut :

1. Kanwil Jaktim Beri Pencerahan Ratusan Wajib Pajak KSO

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Kamis, 19 April 2018, Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur menyelenggarakan edukasi dan dialog perpajakan bagi Wajib Pajak KSO di Aula Gedung A Kantor Pusat DJP (Rabu, 11/4) dalam rangka menyamakan persepsi mengenai peraturan pendaftaran bagi Wajib Pajak KSO serta memberikan dasar hukum yang jelas.

2. PKPRI-KPP Kebumen Gelar Dialog Perpajakan

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada Rabu, 9 Mei 2018, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen bekerja sama dengan Pusat Koperasi Primer Republik Indonesia (PKPRI) menyelenggarakan kegiatan Dialog Perpajakan Wajib Pajak Koperasi Tahun 2018 di Aula KPP Pratama Kebumen (Kamis, 18/4). Dirjen Pajak berharap bahwa edukasi ini akan memberikan pemahaman kepada pengurus koperasi terhadap kewajiban perpajakan koperasi.

3. Pengurus Masjid dan Gereja se-Kutai Barat Terima Bimtek Pajak

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Rabu 2 Mei 2018, KP2KP Sendawar mengadakan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Perpajakan bagi para pengurus lembaga keagamaan masjid dan gereja yang berada di wilayah Kabupaten Kutai Barat di Ballroom Hotel

Monita, Jalan Dr. Sutomo No. 106, Melak, Kabupaten Kutai Barat (Rabu, 25/04). Materi pokok bimtek kali ini adalah seputar kewajiban perpajakan untuk badan terutama lembaga keagamaan masjid dan gereja.

4. Undang 130 Wajib Pajak, PMA Satu Sosialisasikan Peraturan Terbaru

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada Senin, 30 April 2018, Sehubungan dengan dikeluarkannya tiga peraturan terbaru yaitu PMK-9/PMK.03/2018, PER-25/PJ/2017, dan PER-29/PJ/2017, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing (PMA) Satu mengadakan sosialisasi kepada Wajib Pajak di Aula KPP PMA Dua-Tiga Kalibata, Jakarta Selatan (Selasa, 24/4). Kegiatan sosialisasi ini mengundang lebih kurang 130 wajib pajak yang terdaftar di KPP PMA Satu dengan domisili usaha sekitar Jabodetabek, Cikarang dan Karawang.

5. Tax Center STIE AMMA Gelar Sosialisasi e-Filling

Berdasarkan sumber dari <http://www.pajak.go.id/> pada hari Rabu, 9 Mei 2018, Tax Center STIE AMMA Salatiga bekerjasama dengan KPP Pratama Salatiga menggelar acara sosialisasi kebijakan pajak terbaru dan pengisian SPT Tahunan PPh OP melalui e-filling kepada para dosen dan staff karyawan di Semarang (Selasa, 20/3). Pelatihan pengisian SPT Tahunan PPh OP ini dimaksudkan untuk membantu dosen dan staff karyawan yang belum mengerti ataupun yang sudah lupa cara pengisian SPT Tahunan PPh OP melalui e-filling sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu.

4. Kepatuhan Wajib Pajak Daerah.

Kepatuhan Wajib Pajak Daerah perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan tahun demi tahun karena mempengaruhi penerimaan Pajak Daerah yang akan berdampak terhadap pembangunan di daerah tersebut. Pada Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta untuk tahun 2017, secara angka total memang melebihi target yang telah ditetapkan tapi ada beberapa jenis pajak daerah yang belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu Pajak Air dan Tanah, Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Parkir dan PBB. Terkait beberapa jenis pajak yang belum mencapai target ini, diperlukan tanggapan program perbaikan dan langkah strategis dari jajaran Dirjen Pajak DKI Jakarta agar pada tahun 2018 semua jenis pajak tersebut dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menilai bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Pemahaman Pengetahuan Pajak merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Daerah maka penulis mengambil judul tesis “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah** ”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut penulis memaparkan identifikasi masalah dari beberapa saran-saran penelitian sebelumnya terkait Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut :

1. Saran dari penelitian yang dilakukan oleh Doni Sapriadi, (2013) sebagai berikut :
 - a. Diperlukan kualitas pelayanan pajak yang baik, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang tinggi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
 - b. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Saran dari penelitian yang dilakukan oleh Olivia Dewi dan Retnaningtyas Widuri, (2013) yaitu Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan & Aset sebaiknya sebagai berikut :
 - a. Hendaknya memberikan sosialisasi kepada wajib pajak agar menambah pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pajak daerah.
 - b. Memberikan tindakan sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang kepatuhan pajaknya rendah.
 - c. Memberikan pelayanan dan cepat, tepat dan memuaskan para wajib pajak dan memberikan fasilitas yang memudahkan pembayaran pajak daerah kepada wajib pajak.

3. Saran dari penelitian yang dilakukan oleh Winda Putri Ayunda, Nur Azlina , Azhari S, (2015) yaitu diperlukan penerapan sanksi perpajakan yang tegas, pengetahuan pajak yang tinggi, sikap wajib pajak yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Saran dari penelitian yang dilakukan oleh Rika Rahmadian, Murtedjo (2012) yaitu Petugas pajak sebaiknya harus lebih giat dalam menerapkan upaya – upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti melakukan penyuluhan dan sosialisasi pajak kepada masyarakat dan memberikan informasi pajak kepada wajib pajak.
5. Saran dari penelitian yang dilakukan oleh Supirman Hamdani (2012) yaitu sebagai berikut :
 - a. Agar Kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, aparat perpajakan seharusnya meningkatkan pelayanan atau memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan yang baik.
 - b. Wajib pajak lebih baik menambah Pengetahuan pajak, dengan cara membaca buku atau mengunduh dari internet tentang UU atau peraturan perpajakan, konsultasi dengan yang ahli tentang masalah pajak, mengikuti kelas brevet pajak.

1.3. Pembatasan Masalah

Penulis menilai bahwa perlu untuk memberikan pembatasan penelitian dikarenakan keterbatasan waktu penelitian.

Pembatasan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Penulis menyadari bahwa ada cukup banyak variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, tetapi dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, biaya penelitian, kesibukan pekerjaan penulis yang padat, dan lain sebagainya maka penulis memutuskan hanya meneliti 3 variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak dan 1 variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Daerah.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan selama tanggal 21 Juni 2018 sampai dengan tanggal 4 Juli 2018, pada umumnya ditujukan kepada para Wajib Pajak Daerah dan difokuskan kepada Wajib Pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka masalah penelitian (*research problem*) yaitu Tinggi dan Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan dan dipengaruhi oleh beberapa variabel terutama variabel Kualitas Pelayanan Pajak, variabel Sanksi Pajak dan variabel Pemahaman Peraturan Pajak maka rumusan pertanyaan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Daerah?
2. Apakah Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Daerah?
3. Apakah Pemahaman Peraturan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Daerah?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuannya yaitu untuk menguji secara empiris peran kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan pajak daerah.
2. Manfaatnya yaitu diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat maupun kontribusi bagi :
 - a. Pemerintah daerah, untuk analisa dan evaluasi pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah untuk penerimaan daerah.
 - b. Praktisi pajak, untuk memperkaya pengetahuan terkait kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah.
 - c. Masyarakat umum untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah.