PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM

Mortigor Afrizal Purba
Dosen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam

ABSTRACT

This study examines the level of compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Batam by using several independent variables such as awareness of the taxpayer, the service tax authorities, tax information and tax penalties. The purpose of this study was to analyze the influence of awareness of the taxpayer, the service tax authorities and tax sanctions against an individual taxpayer.

The population of this study is individual taxpayers in Batam. Based on data from the KPP Pratama Batam, until the end of 2016 there were 90.768. Not all population have been used in this study to the time and cost efficiency. Therefore, carried out the sampling. Sampling was done by simple random sampling method. The number of sample is 200 people. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. Data analysis techniques used in this study is the technique of multiple regression analysis.

Based on the results of the analysis undertaken concluded that awareness of the taxpayer, the service tax authorities, tax information and tax sanctions have a positive and significant impact on taxpayer compliance.

Keyword : tax compliance, the taxpayer awareness, the service tax authorities, tax information and tax penalties.

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR),

pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Agar proses pembangunan dapat dilakukan dengan lancar dan berkesinambungan diperlukan adanya hubungan yang seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proporsional. Berdasarkan data dari BPS mengenai realisasi penerimaan negara tahun 2008-2014, total penerimaan APBN dari sektor pajak memegang peranan yang dominan dibanding sumber penerimaan bukan pajak. Hal ini dapat dilihat dari persentase penerimaan pajak tahun 2008 hingga 2014 sebesar 71,9%, sedangkan penerimaan bukan pajak yaitu 28,1% dari total penerimaan negara. Ini menunjukan bahwa penerimaan dari sektor pajak menjadi andalan utama dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia.

Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain. Upaya lain seperti reformasi sistem perpajakan juga telah dilakukan pemerintah. Setelah reformasi perpajakan tahun 1983 Official-assessment system sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan self-assessment system. Dalam Official-assessment system, fiskus diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP). Sedangkan untuk self-assessment, sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2012). Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Di samping menganut self-assessment system, Indonesia juga menganut Withholding System, sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak. Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Sadhani (dikutip oleh Tarjo dan Kusumawati, 2012) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT.

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2013 dan 2014 di tujuh wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Batam, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum pernah mencapai target yang diharapkan untuk masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, sosialisasi mengenai perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak.

Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan membuat sistem pendukung. Hal ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sistem pendukung yang telah dibuat pemerintah dalam rangka modernisasi seperti e-registration, e-banking, e-filling, e-SPT, dan drop box.

Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-registration, e-banking, e-filling, e-SPT, dan drop box menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Agar kemudahan dari sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik dan dimengerti masyarakat, sosialisasi mengenai perpajakan diperlukan. Dengan sosialisasi tersebut masyarakat akan lebih memahami masalah-masalah seputar perpajakan, kemudahan yang bisa didapat, dan memahami peraturannya yang sering berubah-ubah. Dengan pemahaman yang baik diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kemudian masalah transparansi administrasi perpajakan juga merupakan hal penting diperhatikan. Beberapa kasus yang terungkap seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika sebenarnya adalah kasus suap, akan tetapi sebagian besar masyarakat melihatnya sebagai kasus korupsi. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi enggan untuk taat pajak karena mereka tidak ingin uang yang mereka setorkan dikorupsi oleh oknum-oknum pajak. Oleh karena itu transparansi dan akuntabilitas perlu dilakukan untuk menunjukan bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat memang disalurkan untuk pembangunan dan kepentingan masyarakat.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya research gap. Penelitian Tiraada (2013) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran dan sanksi pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi. Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa faktor kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Serta Oktaviane (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi. Sri Rizki Utami, Andi, dan Ayu Noorida Soerono (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Serang, menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013). Pada penelitiannya di Kabupaten Minahasa Selatan, menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa penyuluhan berpengaruh terahadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013), dalam penelitiannya yang dilakukan pada KPP Manado dan KPP Bitung menemukan bahwa penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Melihat kondisi tersebut dan adanya research gap dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian kali ini ingin mengguji kembali variabel-variabel tersebut. Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi yang merupakan modifikasi dari penelitian-penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian ini juga dilakukan karena terdapat inkonsistensi hasil dari penelitian- penelitian sebelumnya, sehingga peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai tingkap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu peneliti menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak untuk membuktikan faktor-faktor yang memiliki pengaruh tingkat kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini dilakukan untuk memperkaya dan memperkuat analisis mengenai faktor-faktor tersebut. Selain itu, yang menjadi perbedaan lainnya adalah jenis variabel dan tempat penelitian.

Tempat penelitian dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Batam. Wilayah KPP Pratama Batam meliputi Nagoya, Tiban, dan Batuaji dengan jumlah 90.768 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan menambah satu variabel penelitian yaitu penyuluhan wajib pajak, serta berdasarkan uraian mengenai kondisi dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian kembali mengenai beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib

Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam"

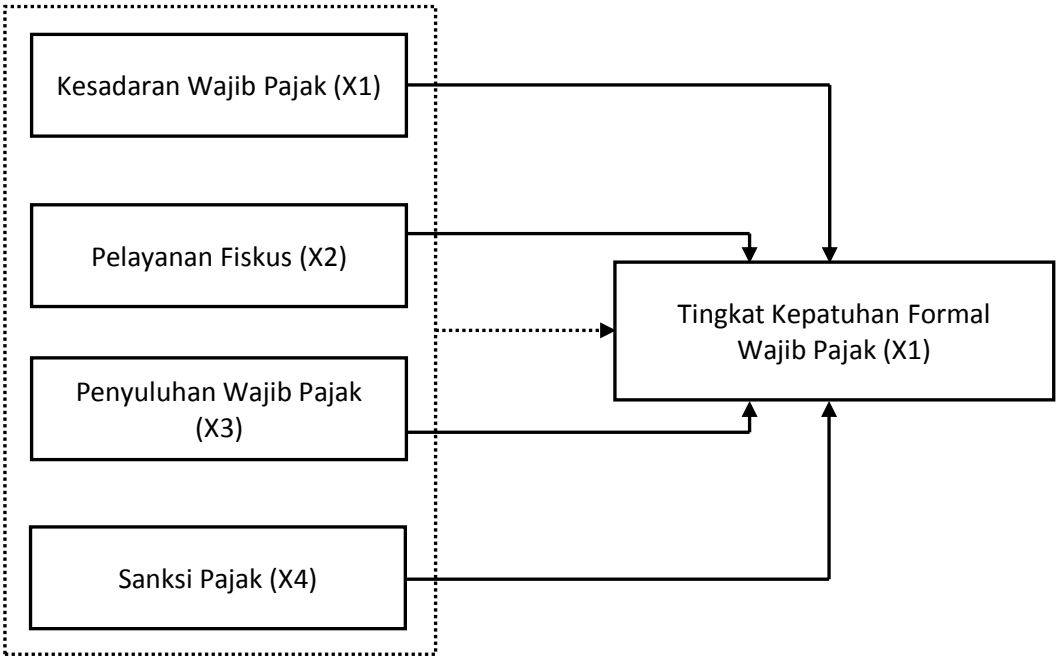
Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
3. Apakah penyuluhan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
5. Apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam

Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis

Dari model penelitian dan permasalahan serta teori yang diperoleh maka rumusan hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
2. Kelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
3. Penyuluhan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
4. Sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam
5. Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang dimaksudkan untuk mengungkap permasalahan berupa sebab dan akibat. Peneliti menggunakan desain penelitian ini untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaturan penelitian ini dilakukan secara alamiah melalui penelitian lapangan (field research) menggunakan survey terhadap responden. Penelitian ini menggunakan horizon waktu cross-sectional, data hanya dikumpulkan sekali selama penelitian berlangsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Batam. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 90.768 wajib pajak orang pribadi. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel. Dengan demikin jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 300.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung

melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode tinjauan kepustakaan (library research) dan mengakses website maupun situs-situs.

Definisi Operasional Variabel

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perundang-Undangan Perpajakan (Devano dan Rahayu, 2009:110)
2. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010).
3. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2009).
4. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Perundang-Undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2009). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

Pada tabel 1 dapat dilihat ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Notasi	Indikator Pertanyaan	Skala
Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi (patuh)	Patuh 1	Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham UU Perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Patuh 2	Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar	
	Patuh 3	Bapak/ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar	
	Patuh 4	Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya	

Kesadaran Wajib Pajak (sadar)	Sadar 1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Sadar 2	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan	
	Sadar 3	Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	
	Sadar 4	Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara	
Pelayanan Fiskus (fiskus)	Fiskus 1	Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Fiskus 2	Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak	
	Fiskus 3	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	
	Fiskus 4	Cara membayar pajak adalah	
Penyuluhan Wajib Pajak (penyuluhan)	Penyuluhan 1	Penyuluhan Sebagai Sarana Penyampaian Informasi	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Penyuluhan 2	Penyuluhan Sebagai Sarana Motivasi	
	Penyuluhan 3	Penyuluhan Sesuai dengan Masalah	
	Penyuluhan 4	Seringnya Wajib Pajak Mengikuti Sosialisasi.	
Sanksi Pajak (sanksi)	Sanksi 1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS
	Sanksi 2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
	Sanksi 3	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan	
	Sanksi 4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku	

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran 1	0,405	Valid
	Kesadaran 2	0,729	Valid
	Kesadaran 3	0,750	Valid
	Kesadaran 4	0,645	Valid
Palayanan Fiskus (X2)	Pelayanan 1	0,730	Valid
	Pelayanan 2	0,562	Valid
	Pelayanan 3	0,660	Valid
	Pelayanan 4	0,693	Valid
Penyuluhan Wajib Pajak (X3)	Penyuluhan 1	0,374	Valid
	Penyuluhan 2	0,450	Valid
	Penyuluhan 3	0,635	Valid
	Penyuluhan 4	0,484	Valid
Sanksi Pajak (X4)	Sanksi 1	0,744	Valid
	Sanksi 2	0,655	Valid
	Sanksi 3	0,728	Valid
	Sanksi 4	0,615	Valid
Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan 1	0,846	Valid
	Kepatuhan 2	0,795	Valid
	Kepatuhan 3	0,801	Valid
	Kepatuhan 4	0,851	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas di atas, disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai Corrected Item- Total Correlation yang lebih besar dari 0,30

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,809	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X2)	0,828	Reliabel
Penyuluhan Wajib Pajak (X3)	0,698	Reliabel
Sanksi Pajak (X4)	0,847	Reliabel
Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y)	0,923	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	7,279	1,254	
	Kesadaran WP	,157	,066	,176
	Pelayanan Fiskus	,160	,068	,191
	Penyuluhan WP	,095	,067	,110
	Sanksi Pajak	,120	,056	,153

a. Dependent Variable: Kepatuhan Formal WP

Berdasarkan tabel 6 persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel 6 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Y = 7,279 + 0,157 Sadar + 0,160 Fiskus+ 0,095 Penyuluhan + 0,120 Sanksi + ***e***

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,279 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, Penyuluhan dan sanksi pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan formal wajib pajak) adalah sebesar 7,279%.
2. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak (x1) sebesar 0,157 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,157%.
3. Koefisien variabel pelayanan fiskus (x2) sebesar 0,160 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,160%.
4. Koefisien variabel penyuluhan wajib pajak (x3) sebesar 0,095 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,095%.
5. Koefisien variabel sanksi pajak (x4) sebesar 0,120 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,120%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil hipotesis pertama secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,391 dengan signifikansi 0,018. Rasio kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio kesadaran wajib pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 2,391, hal ini menunjukkan bahwa rasio kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, "kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak", dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Jatmiko (2016) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artiningsih (2013) bahwa Kesadaran Wajib Pajak, berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Di samping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kesadaran dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Formal Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil hipotesis kedua secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,369 dengan signifikansi 0,000. Rasio pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio pelayanan fiskus akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 2,369, hal ini menunjukkan bahwa rasio pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh pelayanan fiskus mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami

kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, "pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak", dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Sutari (2012) dan Sri Rizki Utami (2012) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam cenderung meningkat. Memiliki staf profesional yang mampu memecahkan setiap permasalahan wajib pajak, ramah, dan dapat berinteraksi dengan baik kepada seluruh wajib pajak merupakan unsur penting yang menjadi ukuran kualitas pelayanan suatu instansi pajak. Selain itu, fasilitas kantor seperti kenyaman ruang tunggu serta tempat parkir yang memadai juga menjadi ukuran dalam penelitian ini.

Pengaruh Penyuluhan Wajib Pajak Ter hadap Kepatuhan Formal Pajak OrangPr ibadi

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 1,406 dengan signifikansi 0,161. Rasio penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio penyuluhan wajib pajak tidak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 1,406, hal ini menunjukkan bahwa rasio penyuluhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh yang ditunjukkan oleh penyuluhan wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila penyuluhan wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak tidak akan mengalami kenaikan signifikan, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, "penyuluhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak", ditolak. Artinya jika penyuluhan perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam cenderung tidak mengalami peningkatan. Penyuluhan perpajakan yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak harus secara terus-menerus dilakukan untuk memperluas informasi serta memperdalam pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Deni (2006) dan Ari (2011) yang menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil hipotesis keempat secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,129 dengan signifikansi 0,035. Rasio sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil

daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio sanksi pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 2,129, hal ini menunjukkan bahwa rasio sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh sanksi pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, "sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak", dapat diterima. Artinya jika sanksi pajak meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam maka cenderung meningkat. Pemerintah telah menerapkan peraturan perpajakan yang nantinya dapat jadikan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan perpajakan. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyeragamkan pelaksanaan perpajakan, sehingga masyarakat perlu untuk mengetahui peraturan-peraturan yang memuat tentang perpajakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugroho (2006) Bahwa pelaksanaan sanksi denda, pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi administrasi berupa denda digunakan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan surat pemberitahuan. Maka perlunya adanya pemahaman Sanksi Denda kepada Wajib Pajak agar mereka lebih tertip dan taat dalam membanyar pajak dan melaporkanya tepat waktu pada kantor pajak sehingga sanksi denda ini tidak dikenakan kepada Wajib Pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan. Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya.

Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar Wajib Pajak, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan Wajib Pajak terhadap sanksi denda berpengaruh dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
2. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pelayanan fiskus, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
3. Penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi

penyuluhan wajib pajak yang dilakukan, tidak diikuti oleh kepatuhan formal wajib pajak yang semakin tinggi.

4. Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
5. Kemampuan persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat adalah sebesar 18,8%, sementara 72,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dipergunakan dalam persamaan regresi ini.

Saran

1. Kegiatan penyuluhan perpajakan sebaiknya diperbanyak untuk lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak. Adanya penyuluhan mengenai perpajakan, masyarakat akan memiliki pengetahuan tentang pajak, baik fungsi, tujuan, manfaat pajak bagi negara dan warga negara, serta sanksi-sanksi yang akan dikenakan bagi pelanggarnya. Sehingga perlu bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih mengintensifkan kegiatan penyuluhan, misalnya melalui penayangan iklan mengenai pajak di televisi, radio dan media cetak atau penyuluhan langsung kepada wajib pajak saat mereka melaksanakan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama.
2. Sanksi pajak harus disosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak serta penyebab- penyebab dikenakannya suatu sanksi pajak terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi pajak.
3. Fiskus harus bertindak profesional dalam melayani para wajib pajak dengan sebaik- baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar- benar cakap dalam melakukan tugasnya.
4. Perlu disosialisasikan sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di media sosial, televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya yang lebih mudah diakses oleh masyarakat pembayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak".

Harjanti Puspa, 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad yang

melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap". Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.

Ilyas, W. B. dan Burton, R. 2008. Hukum Pajak (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.

Jatmiko, A.N. 2009. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang), (Online), (http:// eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf/, diakses 16 November 2013).

Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. Sosialiasai Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Emba Vol.1No.3September 2013,hal 960-970

Rochaety, Ety, Ratih Tresnati, dan Abdul Madjid Latief, 2007. Metodologi Penelitian Bisnis:Dengan Aplikasi SPSS. Edisi Pertama, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.

Sri Rizki Utami dan Ayu Noorida Soerono.2012.Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis 2012.

Supadmi. 2010. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas, (Online),

Sutari 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai

Tatiek Adiyati. 2009. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Skripsi Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Widayati dan Nurlis, 2010. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Gambir Tiga, Makalah Simposium Nasional Akuntansi 13.