

# **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PELAYANAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA KECIL MENENGAH (UKM) YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BATAM**

**Verawaty Tambunan, S.Pd., M.Ak**

Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam,

Email : [veratambunan33@gmail.com](mailto:veratambunan33@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is conducted to obtain empirical evidence and analyze the awareness of taxpayers and tax penalties on tax compliance with taxpayer service as an intervening variable in the Small and Medium Enterprises (SMEs) in Batam. The study population is taxpayer SMEs (Small and Medium Enterprises) in Batam, amounting to 253 258 taxpayers SMEs (Small and Medium Enterprises) in Batam, with a sample of 99 taxpayers SMEs (Small and Medium Enterprises). Hypothesis testing using SPSS for data processing ie Path Analysis. The results showed, as the crow flies was no significant effect on the consciousness of taxpayers taxpayer services. The coefficient value of 0.411 indicates that when the awareness of taxpayers increased by 100%, it will be followed on improving taxpayer services by 41.1%. Directly no significant effect of tax sanctions against the taxpayer services. The coefficient value of 0.238 indicates that if the tax penalty is increased by 100%, it will be followed on improving taxpayer services by 23.8%. Directly no significant effect service of taxpayers on tax compliance. The coefficient value of 0.218 shows that if the taxpayer is increased by 100%, it will be followed on improving taxpayer compliance at 21.8%. Directly there is significant influence awareness of taxpayers on tax compliance. The coefficient value of 0.237 indicates that if the taxpayer is increased by 100% then it will be followed on improving taxpayer compliance pajak sebesar 23.7%. Directly no significant effect of tax penalties on tax compliance. The coefficient value of 0.206 indicates that if the tax penalty is increased by 100% then it will be followed on improving tax compliance of 20.6%. Indirectly there is no significant effect of awareness of taxpayers on tax compliance through taxpayer services. The coefficient value of 0.090 indicates that when the awareness of taxpayers increased by 100% then it will be followed on improving tax compliance by 9.0%. Indirectly there is no significant effect of tax penalties on tax compliance through taxpayer services. Keywords: Awareness of taxpayers, tax penalties, taxpayer services, taxpayer compliance on SMEs (Small and Medium Enterprises) in Batam

## **PENDAHULUAN**

Sumber pendapatan negara salah satunya berasal dari pajak, dimana pajak dihimpun dari masyarakat. Pajak ditarik dari masyarakat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam rangka menyediakan barang dan jasa publik. *Misi utama* Direktorat Jenderal Pajak salah satunya adalah *misi fiskal* yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan Undang Undang Perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai oleh pajak. Dua jenis pajak penyumbang penerimaan terbesar adalah Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Salah satu faktor menyebabkan penerimaan pajak yang sulit yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah itu dibuktikan karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan

mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan UKM (Usaha Kecil Menengah). Terlebih ditengah perubahan pandangan masyarakat terhadap seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan, serta sebagai situasi yang muncul serta memberikan kesan negatif terkait masalah perpajakan (Aceng HM Fikri,2012).

Semakin tinggi atau rendahnya kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diperkirakan dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan wajib pajak sebagai variabel intervening. Dimana kesadaran wajib pajak diukur dengan persepsi, tingkat pengetahuan, dan kondisi keuangan. Sedangkan kepatuhan wajib pajak diukur dengan Tingkat tarif, Struktur sanksi, Terdeteksi oleh hukum, Moralitas penyeludupan, Persepsi dan sikap, Besarnya denda, Sikap terhadap pemerintah dan Sistem perpajakan. Dan pelayanan wajib pajak di ukur dengan *Tangible, Reliabelitas, Responsivitas*, Kompetensi, Tata krama, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi dan Perhatian pada pelanggan.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak UKM yang diukur dengan persepsi, tingkat pengetahuan, dan kondisi keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi pajak UKM yang diukur dengan sanksi administrasi, besarnya denda, Sikap terhadap pemerintah dan Sistem perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Wajib Pajak UKM yang di ukur dengan *Tangible, Reliabelitas, Responsivitas*, Kompetensi, Tata krama, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi dan Perhatian pada pelanggan terhadap Kepatuhan KPP Pratama Batam
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak UKM terhadap pelayanan Wajib Pajak sebagai variabel intervening
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak UKM dan pelayanan Wajib Pajak UKM secara simultan terhadap Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.

Ada beberapa pendapat tentang kesadaran wajib pajak yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu, antara lain sebagai berikut :

1. Dalam penelitian Jatmiko (2006), menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan untuk mengetahui dan keadaan untuk mengerti (memahami) tentang kesadaran membayar pajak.
2. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), ada beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu, (1) kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. (2) kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami

bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. (3) kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dari analisa diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak maka akan timbul kesadaran akan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak karena wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pajak yang mereka bayar digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan nasional.

Namun kesadaran membayar pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan wajib pajak itu sendiri termasuk lingkungan masyarakat tempat wajib pajak tinggal dan perekonomian wajib pajak itu sendiri.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak menurut Siti Resmi (2003:62) dalam bukunya yang berjudul perpajakan: teori dan konsep mengungkapkan sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sanksi pajak adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undangan tidak dilanggar.

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 (dalam penelitian terdahulu, Muliari dan Setiawan, 2010).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Sesuai dengan UU No.16 tahun 2009 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak adalah usaha atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kewajiban yang ada pada diri wajib pajak seharusnya mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan yang ada.

Menurut Mardiasmo (2011) Kewajiban seorang wajib pajak meliputi :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pendapatan Kena Pajak (PKP)
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
4. Mengisi SPT dengan benar (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke KPP dalam batas waktu yang telah ditentukan
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan

6. Jika diperiksa wajib memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan, dokumen terkait objek yang terutang pajak dan beri kesempatan pada petugas untuk memasuki tempat guna kelancaran pemeriksaan
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

### **Pelayanan Wajib Pajak**

Menurut Zemke (dalam Ritonga 2011) mengidentifikasi beberapa karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Konsumen memiliki kenangan, pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
2. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan yang dimana setiap konsumen dan setiap kontak adalah spesial.
3. Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, yang tidak dapat disimpan atau dikirimkan contohnya.
4. Konsumen merupakan rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
5. Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
6. Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah dengan meminta maaf.
7. Moral karyawan berperan sangat menentukan.

Menurut Moenir dalam penelitian Ritongan (2011) Pelayanan dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni:

1. layanan dengan lisan
2. layanan melalui tulisan
3. layanan dengan perbuatan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Macaulay and Cook dalam penelitian Ritongan (2011) mengatakan bahwa pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah: (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

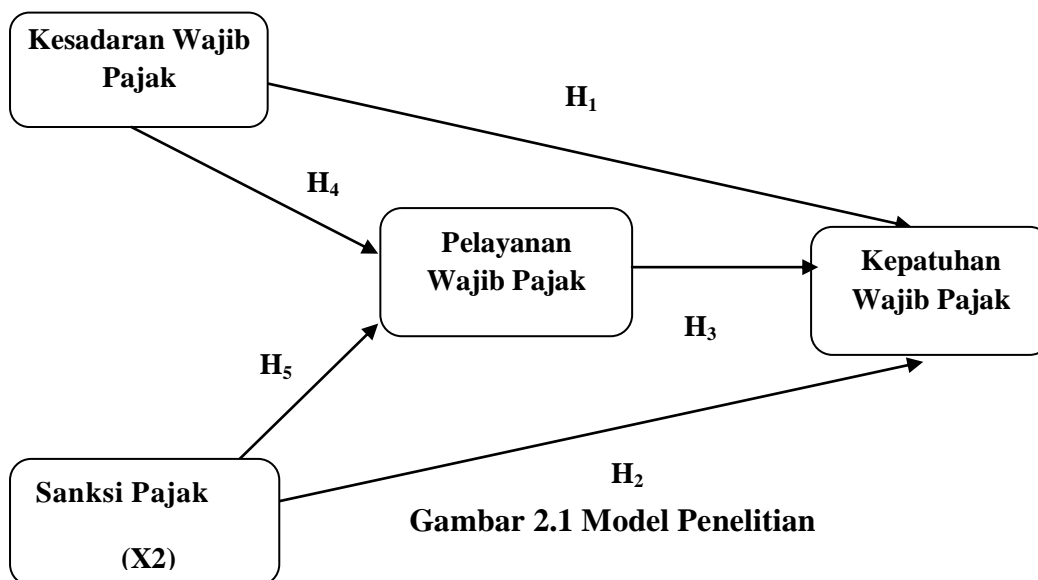
Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
3. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah; Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas
4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan wajib pajak sebagai variabel intervening pada usaha kecil menengah (UKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batam. Mengacu kepada tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat statistik kuantitatif. Penelitian yang sifatnya statistik kuantitatif, bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2010: 96).

Proses pengumpulan data penelitian dilakukan secara tidak langsung, yaitu melalui penyebaran instrumen penelitian berupa angket. Responden dalam penelitian ini adalah Para Wajib Pajak UKM (Usaha Kecil Menengah) yang ada Di KPP Pratama Batam. Untuk persyaratan pengolahan data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) merupakan teknik analisis kuantitatif yang merupakan pengembangan dari regresi linier berganda. Teknik analisis jalur mempunyai kelebihan karena model analisis jalur dapat menemukan pengaruh tidak langsung dalam hubungan antar variabel melalui variabel perantara, karena memperoleh hasil yang lebih akurat, tajam dan detail (Rumengan, 2013: 113).



Gambar 2.1 Model Penelitian

### HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Erlina dan Mulyani, 2007).

- H<sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak UKM (usaha kecil menengah) Di KPP Pratama Batam
- H<sub>2</sub> : Sanksi pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak UKM (usaha kecil menengah) Di KPP Pratama Batam
- H<sub>3</sub> : Pelayanan Wajib Pajak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak UKM (usaha kecil menengah) Di KPP Pratama Batam
- H<sub>4</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan wajib pajak UKM (usaha kecil menengah) Di KPP Pratama Batam

H<sub>5</sub> : Sanksi pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan wajib pajak UKM (usaha kecil menengah) Di KPP Pratama Batam

## **POPULASI DAN SAMPEL**

Menurut Sugiono (2008) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Maka Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak UKM sebesar 253.258 wajib pajak.

Sampel Menurut Sugiyono (2006: 56) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari kutipan diatas, dapat diuraikan bahwa sampel merupakan bagian jumlah yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sampel merupakan langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil untuk melakukan penelitian.

## **DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL**

### **1. Kepatuhan Wajib pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang diukur dengan Tingkat tarif, Struktur sanksi, Terdeteksi oleh hukum, Moralitas penyeludupan, Persepsi dan sikap, Besarnya denda, Sikap terhadap pemerintah dan Sistem perpajakan.

### **2. Kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>)**

Kesadaran wajib pajak adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai *stimulus* (rangsangan) tersebut yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut yang diukur dengan persepsi, tingkat pengetahuan dan kondisi keuangan.

### **3. Sanksi Pajak (X<sub>2</sub>)**

Sanksi Pajak adalah Suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi dan sanksi denda sedangkan yang menyangkut tindakan pidana perpajakan dikenakan sanksi kurungan badan.

### **4. Pelayanan Wajib pajak (variabel Intervening)**

Pelayanan wajib pajak adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan yang di ukur dengan Tangible, Reliabelitas, Responsivitas, Kompetensi, Tata krama, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi dan Perhatian pada pelanggan.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yakni wajib pajak UKM (Usaha Kecil Menengah) Di KPP Pratama Batam.

## **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui berbagai uji, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji linieritas, dengan menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Semua data diolah dengan menggunakan program SPSS 20.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Analisa deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum, faktual, dan akurat mengenai tentang hasil penelitian yang dilakukan. Hasil sebaran angket yang dilakukan terhadap 100 responden KPP Pratama Batam untuk masing-masing variabel adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan wajib pajak.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### a) Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Gambaran umum variabel Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel berikut ini

**Tabel 4.1 : Deskriptif X1.1 (Persepsi)**  
Persepsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	7	7,0	7,0
	Kurang Setuju	11	11,0	11,0
	Setuju	69	69,0	69,0
	Sangat Setuju	13	13,0	13,0
	Total	100	100,0	100,0

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2016 (diolah)

Dari Tabel 4.1 di atas terlihat bahwa 7 orang responden (7%) memilih jawaban tidak setuju, 11 orang responden (11%) memilih jawaban kurang setuju, 69 orang responden (69%) memilih jawaban setuju, 13 orang responden (13%) memilih jawaban sangat setuju. Mayoritas responden memilih jawaban setuju. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan.

#### b) Deskriptif Variabel Sanksi Pajak

Gambaran umum variabel disiplin kerja dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

**Tabel 4.11 : Deskriptif X2.1 (Sanksi Administrasi)**  
Sanksi Administrasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0
	Kurang Setuju	1	1,0	1,0
	Setuju	26	26,0	26,0
	Sangat Setuju	73	73,0	73,0
	Total	100	100,0	100,0

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2016 (diolah)

Dari Tabel 4.11 di atas terlihat bahwa 1 orang responden (1%) memilih jawaban kurang setuju, 26 orang responden (26%) memilih jawaban setuju, 73 orang responden (73%) memilih jawaban sangat setuju. Mayoritas responden memilih jawaban sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan.

**c) Deskriptif Variabel Pelayanan Wajib Pajak**

Gambaran umum variabel Pelayanan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

**Tabel 4.19 : Deskriptif X3.1 (Bukti Fisik)**

Tangible					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	5,0
	Kurang Setuju	28	28,0	28,0	33,0
	Setuju	56	56,0	56,0	89,0
	Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2016 (diolah)

Dari Tabel 4.19 di atas terlihat bahwa 2 orang responden (2%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 3 orang responden (3%) memilih jawaban tidak setuju, 28 orang responden (28%) memilih jawaban kurang setuju, 56 orang responden (56%) memilih jawaban setuju, dan 11 orang responden (11%). Mayoritas responden memilih jawaban setuju. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan.

**d) Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Gambaran umum variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

**Tabel 4.28 : Deskriptif Y.1 (Pendekatan Ekonomi)**

Pendekatan Ekonomi					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Kurang Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Setuju	79	79,0	79,0	86,0
	Sangat Setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2016 (diolah)

Dari Tabel 4.28 di atas terlihat bahwa 7 orang responden (7%) memilih jawaban kurang setuju, 79 orang responden (79%) memilih jawaban setuju, 14 orang responden (14%) memilih jawaban sangat setuju. Mayoritas responden memilih jawaban setuju. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Dari pembahasan yang dilakukan, maka dapat dituangkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 41,1%
2. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 23,8%
3. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 21,8%



4. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 23,7%
5. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 20,6%
6. Secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan wajib pajak. Besarnya pengaruh tidak langsung yang diberikan adalah sebesar 9,0%.
7. Secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan wajib pajak. Besarnya pengaruh tidak langsung yang diberikan adalah sebesar 5,1%.

### **Saran**

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang kepatuhan wajib pajak dengan variabel, pendekatan dan metode yang sama, tetapi dilakukan terhadap populasi yang berbeda, serta ukuran sampel yang relatif lebih besar.
2. Kepada Pimpinan KPP Pratama Batam diharapkan lebih mengevaluasi hasil kerja secara berkelanjutan sehingga diperoleh permasalahan-permasalahan yang dihadapi.
3. Kepatuhan wajib pajak perlu di promosikan seluas luasnya kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui akan wajib pajak tersebut sehingga ada pencapaian kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.
4. Untuk peneliti lanjutan perlu ditindak lanjuti masalah sanksi pajak dan pelayanan wajib pajak di KPP Pratama Batam, terutama pada variabel-variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anisa Nirmala Santi. 2012. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang). Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. 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). *Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting .2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1, 2013*
- Farid Syahril. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1*
- Lubis, I. Muhammad. (2013). “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia”. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Mardiasmo. (2011). “Perpajakan Edisi Revisi”. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Pertiwi, Anna (2011). “*Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan*”. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
- Putri, WP. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). *Jurnal Ilmiah*. Universitas Brawijaya, Batu. <http://www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/501>. Diakses 6 Februari 2014. Hal.1.
- Putra, R.R. Risky., Handayani & Topowijono. (2014). “*Pengaruh Sanksi Administrasi Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*”. Malang
- Ritonga, Pandapotan. (2013). “*Analisis pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja kantor pelayanan pajak (KPP) dengan pelayanan wajib pajak sebagai variabel intervening di KPP Medan Timur*”. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Saragi, F. Sarjani dan Lubis, A. Tapi (2013). “*Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur*”. Medan
- Tresno, Indra Pahala, dan Selvy Ayu Rizky. 2012. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-Filling terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4* pada Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta.
- Utami, D.T., Kardinal (2011). “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*”. Palembang: STIE MDP
- Viraqh Havizha. 2014. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa PPN Secara E-Filling Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. *Tugas Akhir Program Diploma 3 Politikenik Negeri Medan*.