

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS PADA
KPP PRATAMA MEDAN KOTA**

SKRIPSI

Oleh :

SYAFIRA OKTAVIANA PUTRI TARIGAN

NPM : 138330014



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS PADA
KPP PRATAMA MEDAN KOTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Akuntansi**

Oleh :

SYAFIRA OKTAVIANA PUTRI TARIGAN

NPM : 138330014



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDANA AREA**

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Medan Kota

Nama Mahasiswa: Syafira Oktaviana Putri Tarigan

No. Stambuk : 138330014

Program Studi : Akuntansi

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



**Mohd. Idris Dalimunthe,
SE.,M.Si.,M.Ak**

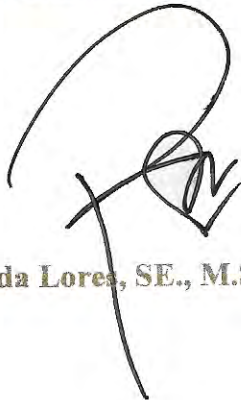
Pembimbing II



Dra. Hj. Rosmaini, Ak.,MMA

Mengetahui :

Ketua Jurusan



Linda Lores, SE., M.Si

Dekan



Dr. Ihsan Effendi, SE., M.Si

Tanggal Lulus : 2017

ABSTRAK

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah, namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota dengan menggunakan beberapa variabel bebas kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang ada di KPP Pratama Medan Kota. Penelitian dilakukan pada tahun 2015 terdapat 133.755 wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 51,1%.

Kata Kunci : Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak, wajib pajak orang pribadi.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna juga masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, pengarahan serta nasehat yang sangat berguna. Maka dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Linda Lores, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Mohd. Idris Dalimunthe, SE, M.Si, M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Hj. Rosmaini, AK, MMA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, MM, Ak, selaku Sekretaris Skripsi yang telah membantu dan mengarahkan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Teristimewa kepada Orangtua penulis ayahanda tercinta M. Indra Jaya Tarigan yang sudah banyak memberikan dorongan serta semangat kepada penulis, dan Ibunda tercinta Miati yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan doa restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke Perguruan Tinggi dan selalu memberi motivasi kepada penulis.
9. Kepada Kakak tersayang Nicky Jayanti br. Tarigan, Dwi Suci Indahswari br. Tarigan, S.Pd, yang sudah banyak memberikan nasehat, semangat dan motivasi untuk penulis.
10. Buat sahabat terbaik Anisa, Desi, Ike, Winda, Yunita, Kak Irma yang sudah memberikan banyak masukan, dukungan moral serta apresiasi tawa dan canda bagi penulis, dan terima kasih banyak untuk Eza Azis Fauji yang juga sudah banyak memberikan semangat bagi penulis, dan selalu setia menemani penulis dalam pengambilan data yang dibutuhkan.

11. Seluruh pegawai dan staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dan memberikan berbagai informasi kepada penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT member perlindungan, kesehatan, taufik dah hidayah-Nya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyempurnaan penulisan di masa mendatang. Harapan penulis, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi penulis pribadi.

Medan, Februari 2017

Penulis

Syafira Oktaviana Putri Tarigan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Teori - Teori	6
1. Theory of Planned Behavior	6
2. Social Learning Theory (Teori Pembelajaran Sosial).....	8
3. Kesadaran Membayar Pajak dan Moralita Perpajakan	9
4. Kepatuhan Pajak dan Tingkat Kepatuhan Pajak	10
5. Pelayanan Fiskus.....	14
6. Sanksi Pajak	16
7. Wajib Pajak OP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konseptual	25
D. Hipotesis.....	25
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	28
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
C. Populasi dan Sampel	35
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Metode Pengumpulan Data	38
F. Metode Analisis.....	38
G. Uji Asumsi Klasik	39

H. Uji Instrumen Penelitian.....	40
I. Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Sejarah KPP Pratama Medan Kota.....	43
B. Gambaran Umum Responden	49
C. Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	51
D. Uji Reliabilitas dan Validitas	53
E. Uji Normalitas Data	55
F. Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Multikolinieritas.....	57
2. Uji Heteroskedastosis	58
G. Hasil Penelitian	59
a. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R ²)....	59
b. Uji Parsial (Uji t).....	60
c. Persamaan Regresi	62
H. Pembahasan	64
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	65
3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Pelayanan Fiskus	65
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1. Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Medan	3
2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
1.1. Rencana Waktu Penelitian	29
1.2. Definisi Operasional	33
4.1. Demografi Responden.....	49
4.2. Statistika Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian	51
4.3. Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas dan Validitas.....	54
4.4. Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.5. Hasil Uji Glejser.....	58
4.6. Model Summary.....	59
4.7. Hasil Uji Parsial (Uji t)	61
4.8. Hasil Uji Regresi Berganda	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. Compliance Model	12
2.2. Kerangka Konseptual	25
4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Kota	46
4.2. Histogram Regression Standardized Residual	56
4.3. Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan pada masa sekarang ini. Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Salah satu alasan diberlakukannya sistem *Self assessment* adalah meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah mereka bayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Sedangkan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Contoh pekerjaan bebas yaitu praktek pribadi sebagai Dokter, Konsultan, Pengacara, dan lain-lain.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha

mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha dan pekerjaan bebas lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Menurut Harjanti Puspa Arum (2012) kepatuhan wajib pajak di Cilacap cenderung menurun dalam tiga tahun, yaitu dari tahun 2009 – 2011. Menurut data dari KPP Pratama Medan Kota, kepatuhan wajib pajak di Medan cenderung menurun. Oleh karena itu, hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di wilayah KPP Pratama Medan Kota. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di Kota Medan.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Pajak di Medan Kota Tahun 2012-2015

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2012	114.461	29.949	26%
2013	119.799	30.378	25%
2014	126.829	31.048	24%
2015	133.755	36.822	27%

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan memilih judul **”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Medan Kota”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota.

3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi untuk penelitian lebih lanjut oleh calon peneliti berikutnya.

2. Bagi Perusahaan

Mewujudkan masyarakat Kota Medan agar taat pajak, dan meningkatkan pengelolaan pendapatan Kota Medan.

3. Bagi Pengembangan Ilmu (Akademisi)

Sebagai pembelajaran mengenai proses penyampaian pajak, mengetahui perkembangan baik informasi maupun teknologi yang sedang dipakai, dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat melengkapi temuan-temuan empiris yang dapat melengkapi penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Teori - Teori

1. *Theory of Planned Behavior*

Dalam *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu :

a. *Behavioral beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian tentang kepatuhan telah banyak dilakukan. Dikaitkan dengan penelitian ini , *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Sanksi pajak terkait dengan (*control beliefs*). Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka

wajib pajak akan memiliki niat membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Jatmiko,2006). Menurut Bandura (1977) dalam Jatmiko (2006) proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. Proses Perhatian (*attentional*)

Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses Penahanan (*retention*)

Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. Proses Reproduksi Motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. Proses Penguatan (*reinforcement*)

Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

membayar pajak. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya.

3. Kesadaran Membayar Pajak dan Moralita Perpajakan (*Tax Morality*)

Tax morality atau moralita (kesadaran secara sungguh-sungguh) membayar pajak merupakan salah satu aspek atau bagian kesadaran bernegara. Apabila kesadaran bernegara tinggi maka berarti pula moralita perpajakan adalah juga tinggi. Kesadaran membayar pajak sebaliknya sangat dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah. Integritas atau mentalitas aparat perpajakan (fiskus) khususnya dan pejabat pemerintah pada umumnya sangat menentukan dan sangat berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Dalam masyarakat yang masih bersifat “paternalistik” seperti Indonesia dewasa ini, kebersihan aparat pemerintah atau *cleanliness of government apparatus* lebih berpengaruh terhadap kesadaran bernegara, termasuk moralita perpajakan. Tindakan pemerintah akan selalu dipandang dan selalu menjadi contoh masyarakat.

Sehubungan dengan sifat dan sikap masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakannya ini, menurut pengamatan Herbert Kelman (1966), seorang pakar psikologi sosial, dalam bukunya “*Problems in Social Psychology*” tahun 1966, menyatakan bahwa terdapat tiga perilaku orang mau membayar pajak, yaitu :

- a. *compliance attitude* merupakan suatu kondisi dimana orang mau membayar pajak karena takut dihukum apabila menyembunyikan pajak atau tidak membayar pajak.

- b. *identification attitude* merupakan suatu kondisi dimana orang membayar pajak karena didorong oleh karena rasa senang dan rasa hormat kepada petugas pemerintah, khususnya petugas pajak.
- c. *internalization attitude* merupakan suatu kondisi dimana orang membayar pajak karena kesadaran bahwa pajak itu memang berguna bagi dirinya maupun bagi masyarakat luas.

Sebagaimana telah banyak dibahas sebelumnya, salah satu indikasi keberhasilan pemungutan pajak pada suatu negara adalah kesadaran pajak (*tax morality*) yang tinggi. Untuk mencapai kondisi ini pemerintah memiliki peranan yang cukup tinggi guna menciptakan iklim kepatuhan membayar pajak, yang tercermin dari beberapa keadaan berikut ini :

- a. wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami undang-undang pajak.
- b. wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar, lengkap, jelas, dan mengembalikannya tepat waktu.
- c. wajib pajak menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
- d. wajib pajak membayar pajak dengan benar.
- e. wajib pajak menyampaikan laporan tepat waktu dengan disertai dokumen yang dibutuhkan.

4. Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*) dan Tingkat Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam salah satu artikel yang terkenal James and

Alley (1999) mengemukakan definisi *tax compliance* atau kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

Lebih jauh dijelaskan *tax compliance* atau kepatuhan pajak ini lebih merujuk pada bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggungjawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku. Definisi di atas dianggap terlalu sederhana, karena dalam implementasinya keberhasilan administrasi pajak disertai pula dengan melakukan pemeriksaan atau penyelidikan fiskus, ancaman atau sanksi hukum.

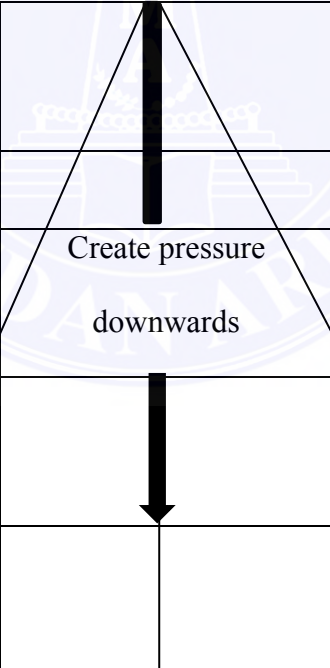
Kepatuhan pajak baru akan terealisasi setelah dilakukan tindakan penegakan hukum (*law enforcement*). Sejatinya kepatuhan pajak diharapkan lebih merupakan suatu kesadaran secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Untuk itu definisi kepatuhan yang lebih sesuai adalah kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*), yaitu mencakup tingkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak (*enforcement activity*) sebelumnya.

Hubungan sikap kepatuhan pajak dengan strategi kepatuhan dalam merespon tindak ketidakpatuhan pajak digambarkan melalui *Compliance Model* yang dikemukakan oleh Australian Tax Office (2000) dan New Zealand Revenue

Department (2003) (James, Hasseldine, Hite and Toumi, 2003). Model ini didasarkan pada asumsi bahwa kebijakan yang diharapkan adalah refleksi dari tingkat kepatuhan pajak yang ada (*attitude to compliance*).

Model tersebut juga sesuai dengan model yang digambarkan OECD *Centre for Tax Policy and Administration* dalam menjelaskan tingkat kepatuhan pajak, (OECD *Centre for Tax Policy and Administration*, 2004: 38). Adapun klasifikasi dari tingkat kepatuhan pajak dan strategi antisipasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan model OECD dapat dilihat pada bagan berikut :

Compliance Model

Have decided not to comply		Use the full force of the law
Don't want to comply		Deter by detection
Try to but do not always succeed		Assist to comply
Willing to do the right things		Make it easy
ATTITUDE TO COMPLIANCE		COMPLIANCE STRATEGY

Sumber: OECD Centre for Tax Policy and Administration, (2004:38)

Gambar 2.1

Berdasarkan model OECD di atas dapat diketahui bahwa perilaku-perilaku kepatuhan wajib pajak adalah bervariasi. Gambar 2.1 menunjukkan masyarakat wajib pajak dibagi menjadi 5 (lima) tingkatan kepatuhan. Pada tingkatan paling baik atau ideal di mana wajib pajak sudah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (*willing to do the right things*), maka sebagai strategi kepatuhan terhadap mereka adalah upaya fiskus untuk terus menerus memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik.

Pada tingkat kepatuhan selanjutnya adalah masyarakat wajib pajak yang selalu mencoba-coba untuk memanfaatkan peluang menghindar pajak walau tidak selalu berhasil (*try to but do not always succeed*). Dalam konteks ini strategi kepatuhan pajak dibangun atas dasar kepercayaan pada itikad baik wajib pajak dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Tingkatan kepatuhan pajak selanjutnya adalah dimana wajib pajak tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku (*don't want to comply*), maka upaya yang dilakukan adalah upaya pencarian fakta-fakta yang menjadi alasan wajib pajak untuk menghindar. Demikian pula menemukan informasi, data-data terkait potensi penyimpangan aturan pajak (*deter by detection*).

Tingkat kepatuhan pajak yang terakhir adalah sudah pada tingkat yang sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak atau tidak mau membayar

pajak yang menjadi kewajibannya (*have decided not to comply*). Penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi strategi pilihan yang tepat yaitu dengan cara menggunakan semua perangkat hukum mulai dari pemeriksaan pajak sampai dengan penyidikan pajak bilamana ditemukan bukti permulaan tentang adanya tindak pidana fiskal.

5. Pelayanan Fiskus

Masalah pajak adalah masalah antara pemerintah dengan pihak yang berhak memungut pajak dan wajib pajak sebagai pihak yang berkewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pemerintah yang berhak memungut pajak berdasarkan undang-undang perpajakan disebut *fiscus*, yang berasal dari kata *fiscale*, yang berarti keranjang berisi uang, atau kantong uang.

Sesuai dengan salah satu bagian dari definisi pajak, yang merupakan *kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara*, maka yang dapat memungut pajak adalah negara. Karena itu pihak swasta tidak berwenang untuk memungut pajak, kecuali diberikan kewenangan oleh negara (hal ini dapat dijumpai pada sistem pengenaan pajak *withholding system*). Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak maka negara, dalam hal ini pemerintah, menunjuk dan memberikan kewenangan kepada instansi dan orang/pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi

kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak disebut sebagai pejabat pajak, yang biasa disebut sebagai *fiskus*.

Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus, yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi, sesuai dengan jenjang jabatannya pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah :

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak.
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak.
4. Kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiksus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain :

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
2. Hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.

6. Hak melakukan penyidikan.
7. Hak melakukan pencegahan.
8. Hak melakukan penyanderaan.

6. Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012) sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. 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,2006 dalam Muliari dan Setiawan,2010).

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) sebagai berikut :

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Penenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Penenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu :

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai pasal 3 Undang-Undang Nomor 6/1983.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Menurut Elisyah (2014), sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat karena melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak.

Ada 2 (dua) jenis sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat

terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipenuhi menurut Mardiasmo (2009).

7. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan, antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Maksudnya, pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Indonesia harus mengadakan pembukuan yang dapat menyajikan keterangan-keterangan yang cukup untuk menghitung Penghasilan Kena Pajak atau harga perolehan penyerahan barang-barang atau jasa, guna penghitungan jumlah pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi wajib pajak yang karena kemampuannya belum memadai, dimungkinkan untuk dibebaskan dari kewajiban mengadakan pembukuan, dalam arti bahwa sepanjang kemampuan untuk mengadakan pembukuan belum dimiliki,

wajib pajak dibenarkan untuk hanya membuat catatan-catatan yang merupakan pembukuan sederhana yang memuat data pokok yang dapat dipakai untuk melakukan perhitungan pajak yang terhutang bagi wajib pajak yang bersangkutan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010). Mereka melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) adalah bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Mustikasi (2007) melakukan penelitian mengenai kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan di Surabaya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis multivariat *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan program Amos 5. Model yang dibangun dalam penelitian ini melibatkan 9 variabel laten yang diidentifikasi mempengaruhi perilaku *tax professional*, yaitu (1) sikap terhadap

ketidapatuhan pajak, (2) norma subyektif, (3) kewajiban moral, (4) kontrol berperilaku yang dipersepsikan, (5) persepsi tentang kondisi keuangan, (6) persepsi tentang fasilitas perusahaan, (7) persepsi tentang iklim organisasi, (8) niat *tax professional* untuk berperilaku tidak patuh, dan (9) ketidapatuhan pajak badan. Hasil penelitian Mustikasari (2010) tersebut adalah (1) *tax professional* yang memiliki sikap terhadap ketidapatuhan positif, niat ketidapatuhan pajaknya tinggi, (2) pengaruh orang sekitar yang kuat mempengaruhi nilai *tax professional* untuk berperilaku patuh, (3) *tax professional* yang memiliki kewajiban moral yang tinggi, niat ketidapatuhan pajaknya rendah atau sebaliknya, (4) semakin rendah persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya akan mendorong *tax professional* berniat patuh, (5) semakin rendah persepsi atas kontrol yang dimiliki *tax professional* maka akan mendorong *tax professional* tidak patuh, (6) *tax professional* yang memiliki niat ketidapatuhan pajak rendah, ketidapatuhan pajaknya rendah, (7) jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa kondisi keuangan perusahaan baik, maka *tax professional* akan patuh, (8) jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa fasilitas perusahaan mencukupi maka ketidapatuhan pajak beban rendah, (9) persepsi iklim keorganisasian yang positif berpengaruh terhadap pajak badan.

Prasetyo (2006) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di daerah Jogjakarta. Analisis data yang dilakukan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap

peraturan perpajakan, manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran perpajakan wajib pajak. Hasil penelitian Prasetyo (2006) adalah bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan wajib pajak.

Agus Nugroho Jatmiko (2006) melakukan penelitian tentang sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan. Variabel bebas yang digunakan yaitu sikap WP pada sanksi denda, sikap WP pada pelayanan fiskus, dan sikap WP pada kesadaran perpajakan. Hasil penelitian Agus Nugroho Jatmiko (2006) adalah sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, dan sikap WP terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sasaran penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Alasan pemilihan sasaran penelitian tersebut adalah karena wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

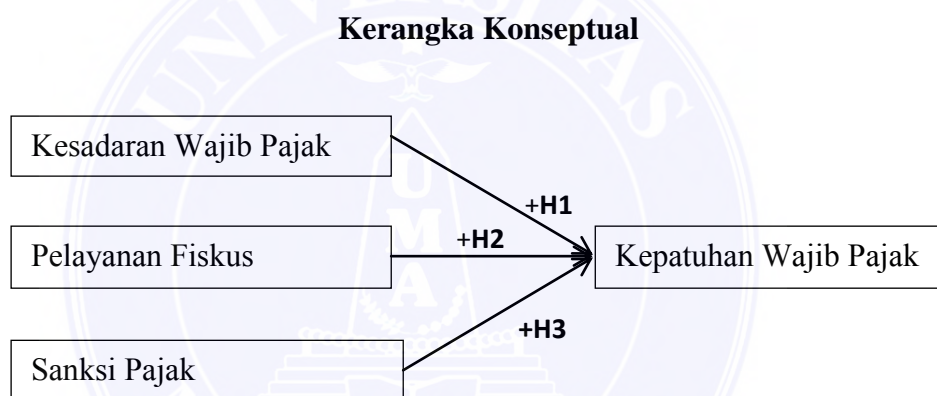
No	Peneliti	Variabel yang Digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Muliari dan Setiawan (2010)	Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.	Analisis regresi linear berganda.	Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
2	Mustikasari (2007)	Model yang dibangun dalam penelitian ini melibatkan 9 variabel laten yang diidentifikasi mempengaruhi perilaku <i>tax professional</i> , yaitu :	Analisis multivariat <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Sikap terhadap ketidakpatuhan pajak, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, dan persepsi tentang fasilitas

		(1) sikap terhadap ketidakpatuhan pajak, (2) norma subyektif, (3) kewajiban moral, (4) kontrol berperilaku yang dipersepsikan, (5) persepsi tentang kondisi keuangan, (6) persepsi tentang fasilitas perusahaan, (7) persepsi tentang iklim organisasi, (8) nilai <i>tax professional</i> untuk berperilaku tidak patuh, (9) ketidakpatuhan pajak badan.		perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak <i>tax professional</i> , sedangkan norma subyektif, kewajiban moral, persepsi tentang kondisi keuangan, persepsi tentang iklim organisasi, nilai <i>tax professional</i> untuk berperilaku tidak patuh, dan ketidakpatuhan pajak badan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepatuhan pajak <i>tax professional</i> .
3	Prasetyo (2006)	Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan	Analisis regresi linear berganda.	Pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan

		<p>perpajakan, manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran perpajakan wajib pajak.</p>		<p>perpajakan, manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan wajib pajak.</p>
4	<p>Agus Nugroho Jatmiko (2006)</p>	<p>Variabel bebas yang digunakan yaitu sikap WP pada sanksi denda, sikap WP pada pelayanan fiskus, dan sikap WP pada kesadaran perpajakan. Variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Analisis regresi linear berganda</p>	<p>Sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, dan sikap WP terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.</p>

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini akan berusaha dijelaskan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka konseptual penelitian ini disajikan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2.

D. Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi yang sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang Penulis lakukan adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2003:11) Penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota yang terletak di Jalan Sukamulia No.17-A Gedung Kanwil DJP Sumut I Lt. III Medan – 20151.

3. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dimulai dari bulan Juli 2016 sampai dengan bulan Januari 2017 dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2016					2017			
		Agt	Sept	Okto	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April
1	Pra Survei	■								
2	Pengajuan Judul		■							
3	Penyusunan Proposal		■	■						
4	Bimbingan Proposal			■						
5	Pengumpulan Data			■	■					
6	Analisis Data				■					
7	Penyusunan Skripsi				■	■				
8	Bimbingan Skripsi					■	■	■		
9	Seminar Hasil							■		
10	Ujian Meja Hijau								■	■

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel terkait 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 variabel-variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepatuhan wajib pajak mengarah pada Simon James *et al* dalam Santoso (2008) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan

aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala likert dengan pola sebagai berikut :

STS	TS	KS	S	SS
1	2	3	4	5

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

- b. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengukuran variabel kesadaran wajib pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert dengan pola sebagai berikut :

STS	TS	KS	S	SS
1	2	3	4	5

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

- c. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pengukuran variabel pelayanan fiskus menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert dengan pola sebagai berikut :

STS TS KS S SS

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

- d. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Pengukuran variabel sanksi pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert dengan pola sebagai berikut :

	STS	TS	KS	S	SS
1	2	3	4	5	

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Pada tabel 3.2 dapat dilihat ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2

Definisi Operasional

Variabel	Notasi	Indikator Pertanyaan	Pengukuran	Sumber
Kepatuhan Wajib Pajak (Patuh)	Pertanyaan 1	Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham dan berusaha memahami UU Perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006)
	Pertanyaan 2	Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar		
	Pertanyaan 3	Bapak/Ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar		
	Pertanyaan 4	Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya		
Kesadaran Wajib Pajak (Sadar)	Pertanyaan 1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006) dan Munari (2005)
	Pertanyaan 2	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah		
	Pertanyaan 3	Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar		

	Pertanyaan 4	Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara		
Pelayanan fiskus (Fiskus)	Pertanyaan 1	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006)
	Pertanyaan 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		
	Pertanyaan 3	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan		
	Pertanyaan 4	Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien		
Sanksi pajak (Sanksi)	Pertanyaan 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	Munari (2005)
	Pertanyaan 2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan		

		pelanggaran		
	Pertanyaan 3	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan		
	Pertanyaan 4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku		

Keterangan : angka dan notasi tidak menunjukkan peringkat

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Suyono dalam Prasetyo,2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 133.755 wajib pajak. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi obyek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukan pengambilan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Roscoe (1975) dalam Sekaran (1992) yang menyatakan bahwa :

1. Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.

2. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel minimal harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas.

Sementara itu, Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah $4 \times 20 = 80$.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus solvin berikut (Muliari dan Setiawan, 2010) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diingankan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP yang ada di Medan Kota, hingga akhir tahun 2015, tercatat sebanyak 133.755 wajib pajak orang pribadi efektif. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah :

$$n = \frac{133.755}{1 + 133.755 (0,1)^2}$$

$$n = 99,92$$

$$= 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk numerik atau angka.

2. Sumber Data

Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996 dalam Jatmiko, 2006). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang berada di Medan Kota. Data

ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

F. Metode Analisis

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data agar data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair *et al.*, 1998). Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1\text{Sadar} + \beta_2\text{Fiskus} + \beta_3\text{Sanksi} + e$$

Dimana :

Patuh : Kepatuhan Wajib Pajak

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi

Sadar : Kesadaran Wajib Pajak

Layan : Pelayanan Fiskus

Sanksi : Sanksi Pajak

e : Tingkat kesalahan

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005:16), “Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model ini regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *kolmogrov smirnov*, dengan melihat

nilai signifikan pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data berdistribusi normal, jika nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai variance inflation factor (VIF) dan toleransi. Jika VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas tetapi jika VIF > 10 dan tolerance $> 0,1$ berarti terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser. Dalam uji ini, apabila hasilnya sig $> 0,05$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, model yang baik ialah tidak terjadi heteroskedastisitas.

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2005:19), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated item* atau membandingkan r hitung dengan r table. Total *correlation* dengan kriteria sebagai berikut :jika r hitung $>$ r table dan nilainya

positif, maka semua butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan “*valid*”.

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

$\sum x$ = Skor Variabel independen

$\sum y$ = Skor variable dependen

$\sum xy$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

n = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

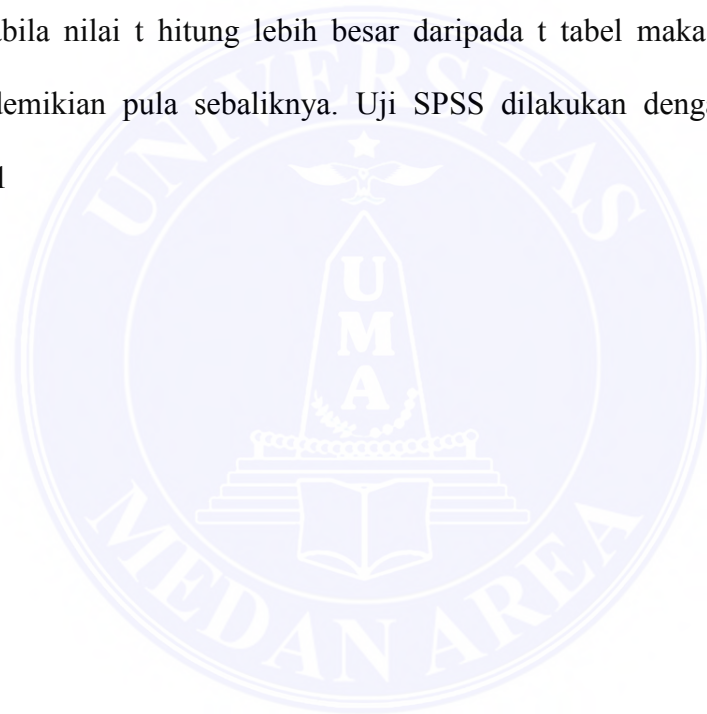
Digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen ini dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

H. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Kota.

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji t dengan tingkat signifikan 5%. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka H_a diterima H_0 ditolak, demikian pula sebaliknya. Uji SPSS dilakukan dengan menggunakan SPSS v.21



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budiarmanto, 1999, *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983*, Tesis Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Arum, Harjanti Puspa, 2012, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas* (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap), Universitas Diponegoro, Semarang.
- Cindy Jotopurnomo, 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 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Devano, Soni, Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Prinadi Media Group, Jakarta
- Handayani, I G. A. AyuNgrAdhi, 2009, *Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada KPP Denpasar Barat*, Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali.
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jatmiko, Agus Nugroho, 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), Universitas Diponegoro, Program Pascasarjana, Semarang.
- Muliari, N.K., Setiawan (2010), *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.
- Mukhlis, Imam & Timbul Hamonangan, 2012, *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*, Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Siahaan, Marihot Pahala, 2010, *Hukum Pajak Elementer: Konsep Indonesia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sulud Kahono, 2003, *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan*, Studi Empiris di Wilayah KPPBB Semarang, Tesis Program PascaSarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Suyatmin, 2004, *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan*, Studi Empiris di Wilayah KPPBB Surakarta, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.
- Waluyo, 2008, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.

