

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN KPP, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Afrizal Tahar & Wilie Sandy

E-Mail: a_tahar@yahoo.com

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRACT

The efforts of increasing tax income has become a special intention for the government, one of the efforts is enhancing taxpayer's compliance in fulfilling the tax duty. This research is aimed to know whether taxpayer's perception of the service in tax service office, tax sanction and the knowledge about taxable income affect the taxpayer's compliance. The research used primary data by distributing questionnaires to the personal taxpayers that registered in Tax Service Office Pratama Bantul. Data that collected then processed using multiple regressions with SPSS (Statistical Package for Social Science) program. The result of research showed that taxpayer's perception of the service in tax service office impacted significantly to the taxpayer's compliance. The knowledge about taxable income also impacted significantly to the taxpayer's compliance. However, tax sanction does not impacted significantly to the taxpayer's compliance. Many Taxpayers are still do not know and understand about tax sanction in taxation. This becomes a job for tax office to socialize tax sanction to society.

Keywords: *Taxpayer's Perception of the Service in Tax Service Office, Tax Sanction, Knowledge about Taxable Income.*

PENDAHULUAN

Demi mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah sebagai pemangku pelaksana kebijakan diharapkan memanfaatkan segala sektor penerimaan dalam setiap langkah pembangunan nasional. Peran dari warga negara sebagai aset pembangunan juga tidak kalah penting dalam proses pembangunan negara Indonesia. Melalui kewajibannya dalam membayar pajak, warga negara telah memberikan bantuan yang merupakan kontribusi penerimaan yang

sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) terus melakukan upaya dalam rangka meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan, salah satunya dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan. Salah satu tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* Ditjen Pajak. Oleh karena itu peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan

reformasi administrasi di Ditjen Pajak (Darmin Nasution, 2007).

Sanksi pajak bisa dijadikan sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2008) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui tentang sanksi-sanksi yang berlaku dalam perpajakan di Indonesia, sehingga tidak sedikit Wajib Pajak yang beranggapan bahwa apabila tidak membayar pajak mereka tidak akan mendapat sanksi atau hukuman apapun.

Upaya pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak ini sebenarnya telah dilakukan sejak lama, khususnya dalam upaya memaksimalkan pelayanan kepada publik, tepatnya pada tahun 1983 pemerintah telah melakukan reformasi besar dengan *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak itu sendiri untuk menentukan besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2008). Berdasarkan pengertian *self assessment system* diatas jelas bahwa sistem ini memiliki sifat edukatif karena Wajib Pajak dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang perhitungan, penyeteroran dan pelaporan besarnya pajak yang terutang. Kondisi ini memungkinkan masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak membayar pajak karena mungkin disebabkan sistem dan perhitungan pajak yang terlalu sulit dipahami.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009). Kriteria kepatuhan seorang Wajib Pajak diantaranya meli-

puti penyampaian SPT tepat waktu, menghitung pajak yang terutang secara benar dan jujur serta kriteria lain yang ditetapkan dalam perundang-undangan perpajakan. Menurut Siti (2008), kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pelayanan KPP dan pemahaman Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak. Fajar (2009) juga melakukan penelitian kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ini meneliti apakah persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 tahun 2009 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki fungsi sebagai penerimaan (budgetair) yakni sebagai penerimaan utama bagi negara dan fungsi pengatur (regulator) yakni sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan khususnya dalam bidang sosial dan ekonomi.

Kebijakan pemerintah dalam dalam upaya memaksimalkan fungsi pajak sebagai

penerimaan salah satunya ialah reformasi administrasi perpajakan. Yang menjadi salah satu titik penting dalam reformasi administrasi perpajakan ini ialah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak baik di tingkat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pelayanan KPP merupakan salah bentuk dari pelayanan publik yakni segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public (KepMen PAN No. 63 tahun 2003)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2008). Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pendorong agar Wajib Pajak mau mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Penghasilan kena pajak adalah besarnya penghasilan setelah dikurangi biaya (yang diperkenankan dalam pajak) dan penghasilan tidak kena pajak yang menjadi dasar untuk pengenaan pajak penghasilan (PPH). *Self assessment system* yang dianut di Indonesia menuntut kepatuhan dan pengetahuan Wajib Pajak tentang perhitungan pajak termasuk menentukan besarnya penghasilan kena pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tingkat sejauh mana Wajib Pajak mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam melaporkan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai tingkat sejauh mana Wajib Pajak mencatat semua penghasilan kena pajaknya berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Hubungan antara Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Siagian (1995), persepsi seseorang dipengaruhi oleh motif, pengalaman dan harapan atas suatu objek. Dalam hal ini motif adalah alasan atau dorongan Wajib Pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, pengalaman merupakan peristiwa yang dialami Wajib Pajak dalam rangka membentuk pendapatnya sendiri tentang pelayanan KPP, dan harapan berkaitan dengan tentang apa yang disukai dan diharapkan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP. Hal ini berarti bahwa persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak karena dalam membayar pajak Wajib Pajak mengalami suatu proses persepsi saat melakukan pembayaran pajak di KPP.

Dalam membayar pajaknya Wajib Pajak tidak mendapat kontrapretasi secara langsung atas kewajibannya tersebut. Oleh sebab itu, KPP harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan menciptakan suasana yang nyaman dan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak. Pelayanan yang maksimal akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Siti (2008) yang membuktikan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Chaerul (2010) membuktikan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak. Restu (2010) juga membuktikan bahwa pelayanan KPP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini tidak senada dengan penelitian

yang dilakukan Bambang (2007) yang membuktikan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Indri (2010) juga membuktikan bahwa pelayanan KPP tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak. Dari uraian tersebut, maka dapat diajukan suatu hipotesis yaitu :

H₁: Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan antara Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Mardiasmo (2008) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan-undangan perpajakan akan dipatuhi/diturut, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada Wajib Pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan (John dkk., 2007). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak akan mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak karena untuk menghindari sanksi pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan pidana (kurungan dan penjara) akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak (John dkk., 2007).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang (2007) yang membuktikan bahwa sanksi pajak berhubungan signifikan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan penelitian Fajar (2009) yang juga membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepa-

tuhan WP dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya akan mendapat-kan sanksi berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana. Penerapan sanksi secara efektif akan mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dari uraian tersebut dapat diajukan suatu hipotesis yaitu :

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hubungan antara Pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak terhadap dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Self Assessment System yang dianut oleh sistem perpajakan Indonesia saat ini menuntut keaktifan dan pengetahuan dari Wajib Pajak, karena dalam memenuhi kewajibannya Wajib Pajak melakukan perhitungan, pelaporan dan penyetoran sendiri atas besarnya pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem ini akan memiliki dorongan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhannya dalam membayar pajak. Namun ada anggapan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang atas perhitungan pajak, maka semakin besar dorongan yang menyebabkan seseorang itu melakukan upaya penekanan jumlah pajak terutang. Menurut Mardiasmo (2008), salah satu kendala dalam pemungutan pajak yang berasal dari masyarakat dapat disebabkan oleh perkembangan intelektual dan moral masyarakat. Artinya bahwa semakin pintar masyarakat maka ada kemungkinan masyarakat untuk menghindari bahkan menggelap-kan pajaknya (*tax evasion*).

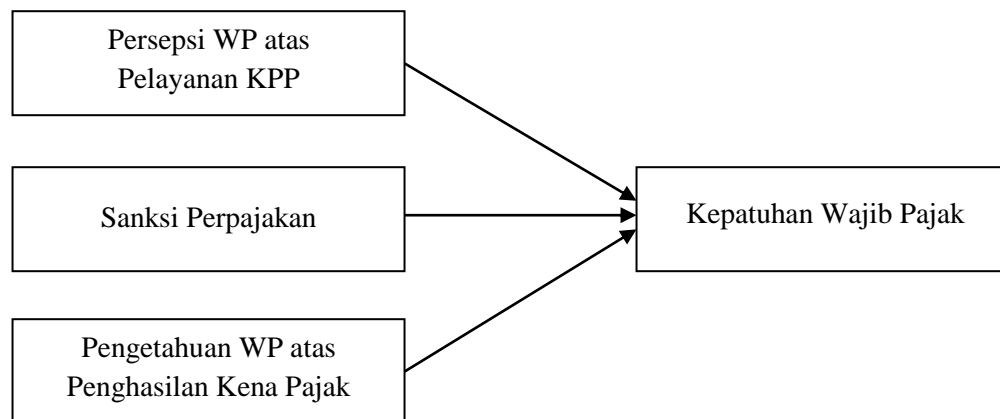
Berdasarkan uraian tersebut jelas bahwa pengetahuan Wajib Pajak akan menentukan patuh atau tidaknya seorang Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Siti (2008) membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Chaerul (2010) menemukan bukti bahwa pemahaman atas penghasilan kena pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun Fajar (2009) tidak dapat membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan suatu hipotesis yaitu :

H₃: Pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Model Penelitian

Hubungan antara Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak digambarkan dalam suatu model penelitian sebagaimana yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Objek dan Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, sedangkan yang menjadi subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Pemilihan objek dilatarbelakangi alasan kemudahan pemerolehan data.

Jenis Data

Penelitian ini merupakan metode riset dengan melakukan *survey* pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan menyebarkan kuesioner dan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, berupa literatur-literatur, bacaan-

bacaan dan keterangan dari pihak lain sebagai pelengkap yang relevan dengan masalah ini.

Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*, yakni dengan memilih sampel yang datanya paling mudah diperoleh dan peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah (Indriantoro dan Supomo, 1999). Teknik pengumpulan sampel yakni dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian sebelumnya oleh Siti (2008) dan Bambang (2007).

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009). Instrumen ini menggunakan 5 pertanyaan dengan skala likert 5 poin.

Variabel Independen

1) Persepsi atas Pelayanan KPP

Merupakan persepsi atas pelayanan KPP merupakan persepsi Wajib Pajak atas segala bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh instansi KPP dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak pada saat melaporkan pajak-

nya. Instrumen ini terdiri dari 7 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin.

2) Sanksi Perpajakan

Merupakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (Mardiasmo, 2008). Instrumen sanksi perpajakan ini menggunakan 5 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin.

3) Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak

Merupakan pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak merupakan pemahaman Wajib Pajak orang pribadi tentang penghasilan, biaya dan perhitungan atas penghasilan kena pajak. Instrumen ini memodifikasi 8 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin.

Metode Analisis Data

Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan data primer dengan kuesioner, oleh karena itu perlu terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas sebelum dilakukan uji hipotesis. Selain uji kualitas data, dilakukan juga uji asumsi klasik berupa uji normalitas, heterokedastisitas dan multikolinearitas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen. Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan, pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara matematis ditunjukkan dalam persamaan yang disajikan :

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

Dimana:

Y	=	Kepatuhan Wajib Pajak
α	=	Konstanta
X_1	=	Persepsi atas Pelayanan KPP
X_2	=	Sanksi Perpajakan
X_3	=	Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak
$\beta_{1,2,3}$	=	Koefisien Regresi Berganda
ε	=	Error Term

Pengujian regresi berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS 11.5 (*Statistical Package for Social Science*). Besarnya koefisien regresi masing-masing variabel independen dapat diketahui dengan cara melihat output *unstandardized coefficient* untuk tiap-tiap variabel. Semakin tinggi nilai β maka akan semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Nilai t

Uji nilai t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk memperoleh kesimpulan ditetapkan nilai α sebesar (0.05). Kesimpulan dapat diambil dengan membandingkan nilai *p value* pada uji t dengan α (0.05). Apabila *p value* < α (0.05) dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Nilai F

Uji nilai F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Untuk memperoleh kesimpulan ditetapkan nilai α sebesar (0.05). Kesimpulan dapat diambil dengan membandingkan nilai *p value* pada uji F dengan α (0.05). Apabila *p value* < α (0.05) dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel persepsi WP atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan WP atas PKP terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan melihat besarnya koefisien determinasi (*adjusted R square*). Semakin besar koefisien determinasi suatu persamaan regresi maka semakin besar pula pengaruh variabel independen dengan variabel dependen (Imam, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diolah berikut disajikan gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan lamanya menjadi Wajib Pajak seperti (lihat table 1).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu kuesioner dalam melakukan fungsi ukurnya. Dari hasil analisis *pearson correlation*, ditemukan bahwa total skor pada setiap item pertanyaan adalah <0.05 atau dapat diartikan bahwa keseluruhan item pertanyaan adalah valid.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	50	60.2%
Perempuan	33	39.8%
Total	83	100%
Umur:		
< 25 tahun	25	30.1%
26 - 30 tahun	25	30.1%
31 - 35 tahun	13	15.7%
36 - 40 tahun	6	7.2%
> 40 tahun	14	16.9%
Total	83	100%
Pendidikan:		
SMU	28	33.7%
Diploma	12	14.5%
Sarjana	41	49.4%
Lain-lain	2	2.4%
Total	83	100%
Lama menjadi WP:		
1 - 5 tahun	67	80.7%
6 - 10 tahun	6	7.2%
11 - 15 tahun	2	2.4%
>15 tahun	8	9.6%
Total	83	100%

Sumber: Data primer diolah pada februari 2011

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu kuesioner dapat dipercaya. Kuesioner dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk setiap variabel melebihi nilai yang telah disyaratkan yaitu > 0.6 (Nunnaly, 1960 dalam Imam,

2006). Sehingga dapat diartikan bahwa seluruh instrumen variabel adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonalnya. Setelah melakukan analisis data, maka diperoleh hasil berupa grafik *normal probability* yang menunjukkan bahwa data menyebar mengikuti sumbu diagonalnya, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa

data dalam penelitian ini adalah data yang terdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Model yang baik dalam suatu penelitian adalah model yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas, yaitu *variance* dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan lain adalah tetap. Dari grafik hasil pengujian terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola-pola tertentu dan titik-titik menyebar secara acak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model ini.

Uji Multikolineritas

Dari hasil analisis statistik diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel persepsi WP atas pelayanan KPP sebesar 0.884, variabel sanksi perpajakan sebesar 0.935 dan variabel

pengetahuan WP atas penghasilan kena pajak sebesar 0.843 (memiliki nilai lebih dari 10%). Nilai VIF variabel persepsi WP atas pelayanan KPP sebesar 1.131, variabel sanksi perpajakan sebesar 1.070 dan variabel pengetahuan WP atas penghasilan kena pajak sebesar 1.186 (kurang dari 10). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa semua nilai *tolerance* adalah lebih dari 10% dan nilai VIF pada ketiga variabel independen tersebut adalah kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang disajikan pada tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5.125 + 0.201 X_1 + 0.027 X_2 + 0.309 X_3 + \epsilon$$

Tabel 4.
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.125	2.008		2.552	0.013
Persepsi atas KPP	0.201	0.048	0.377	4.239	0.000
Sanksi perpajakan	0.027	0.064	0.036	0.417	0.678
Pengetahuan atas PKP	0.309	0.064	0.440	4.830	0.000
F (31.347)					.000
Adjusted R Square					.427

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa setiap kenaikan persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP (X_1) akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 20.1%. Setiap kenaikan sanksi perpajakan (X_2) akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 2.7%. Begitu pula apabila pengetahuan Wajib Pajak atas

penghasilan kena pajak (X_3) mengalami kenaikan, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 30.9%.

Uji Nilai t

Dengan melihat hasil uji nilai t pada tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa, pertama, variabel persepsi Wajib Pajak atas

pelayanan KPP yang memiliki *p value* sebesar $0.000 < 0.05$. Maka hipotesis 1 yang menyatakan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima. Kedua, variabel sanksi perpajakan yang memiliki *p value* sebesar $0.678 > 0.05$. Maka hipotesis 2 yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak dapat diterima (ditolak). Ketiga, variabel pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak yang memiliki *p value* sebesar $0.000 < 0.05$. Maka hipotesis 3 yang menyatakan bahwa pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.

Uji Nilai F

Berdasarkan hasil uji nilai F yang ditunjukkan pada tabel 4 diperoleh nilai *p value* sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Analisis Koefisien Determinasi

Pada tabel 4 dapat disimak bahwa nilai koefisien *adjusted R square* adalah sebesar 0.427 atau 42.7 %. Hal ini berarti bahwa 42.7 % variabel kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ke tiga variabel independen yakni persepsi WP atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan WP atas penghasilan kena pajak. Sedangkan sisanya ($100 \% - 42.7 \% = 57.3 \%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak maka hal itu akan memotivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kesimpulan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti (2008). Namun hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian Bambang (2007), yang menyatakan bahwa pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sanksi pajak memang sangat dibutuhkan, setelah dilakukan wawancara dengan beberapa responden, mereka menyatakan bahwa tidak begitu memahami tentang sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh pemerintah. Keberadaan sanksi pajak tidak mempengaruhi Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Bambang (2007) dan Fajar (2009).

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pengetahuan Wajib Pajak tentang perhitungan pajak maka akan mendorong Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kesimpulan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti (2008) dan Chaerul (2010).

PENUTUP

Penelitian ini menemukan bahwa: pertama, persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian persepsi sebagai factor internal yang beraa pada individu wajib pajak menjadi penggiring apakah wajib pajak akan patuh pajak atau tidak. Kedua, keberadaan sanksi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Terakhir, pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Dari temuan ini maka implikasi yang dapat diberikan adalah Direktorat Jenderal Pajak agar lebih intensif dalam memberikan penyuluhan dan sosialisasi pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang peraturan perpajakan, perhitungan pajak dan sanksi-sanksi dalam perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak agar memberikan penghargaan bagi Wajib Pajak yang patuh dan memberikan efisiensi waktu pemberian perijinan dalam bidang penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, diantaranya: pertama, penelitian hanya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul sehingga untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat umum perlu dilakukan penelitian di wilayah yang lebih luas. Kedua, penelitian hanya menguji 3 variabel independen yang hanya menghasilkan nilai koefisien *adjusted R square* sebesar 0.427 atau 42.7 %, sehingga untuk mendapatkan hasil yang lebih baik perlu ditambahkan variabel lain. Ketiga, penelitian ini tidak bisa mengidentifikasi secara pasti apakah seluruh responden

merupakan Wajib Pajak yang sebenarnya atau hanya mewakili dari Wajib Pajak. Oleh karenanya, untuk penelitian selanjutnya agar dapat menerapkan teori lain, menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, memperluas skop penelitian di seluruh KPP Provinsi DIY atau se-Jawa sehingga diharapkan akan menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat bagi praktisi dan pengembangan pengetahuan di bidang perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnita., dan Bandi. 2007. *Akuntansi Islam: Persepsi Akuntan dan Calon Akuntan*, Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar.
- Agusti, A. F., dan V. Herawaty. 2009. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang dimoderasi oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama*, Simposium Nasional Akuntansi XII, Palembang.
- Setiono, B. 2007. *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Anwar. C. 2010. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan atas Pelayanan Publik, Pemahaman atas Penghasilan Kena Pajak dan Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan dalam Memenuhi*

- Kewajiban Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Nasution, D. 2007. *Buku Panduan Pelayanan*, Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Suryanto, F. 2009. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Agustiani, I. 2010. *Pengaruh Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelaporan Wajib Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Indriantoro., dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.
- Hutagaol, J., dkk. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, *Akuntabilitas (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 6 (2).
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*, Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Khayati, S. N. 2008. *Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP dan Pemahaman atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap*
- Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Resmi, S. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 542/KMK. 04/2000 Tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak.*
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.*
- Nawangasasi, R. 2010. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan Publik, Iklan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Skripsi, FE, UMY (tidak dipublikasikan).
- Prasetyaningsih, R. 2003. *Pelayanan Prima*, Temanggung.
- www.pajak.go.id