

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Sukabumi)**

**ANALYZE THE FACTORS THAT AFFECT TO TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study on KPP Pratama Sukabumi)**

L.Susanti, M.M.Melani

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor
Email : Lusi.susanti@unida.ac.id, mariamagdalenamelani2@gmail.com

ABSTRACT

Taxpayer compliance in paying taxes is a strategic position in terms of increasing tax revenues, but in reality there are still taxpayers who deliberately commit fraud causing tax arrears. Simple random sampling technique was used to obtain the sample and slovin equation was further used in order to get 100 respondents in this research. The data were collected by survey through questioner. Data analysis and verification were done by double linier regression analysis using SPSS program of windows version 20. All the instrumen in this research are valid and reliable. Furthermore, the model used in this research is also appropriate to explain the variables of tax compliance. The final analysis and hypothesis verification showed that the taxpayer awareness, tax penalty, and tax authority's service have a positive impact and a significant role on improving the taxpayer compliance either simultaneously or partially. The contribution of taxpayer awareness, tax penalty, and outhority's service in this research is 61 percent.

Keywords : taxpayer awareness, tax penalty, authority's service, taxpayer compliance.

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam hal peningkatan penerimaan pajak, akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang sengaja melakukan kecurngan sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan menggunakan rumus slovin sehingga didapat 100 responden dalam penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik survey dengan melakukan penyebaran kuesioner. Pengujian dan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20 *for windows*. Semua intrumen dalam penelitian ini valid dan reliabel, serta model yang digunakan layak untuk menjelaskan varibel kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun parsial. Besarnya kontribusi dalam penelitian ini sebesar 61 persen.

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

sumber penerimaan utama negara salah satunya berasal dari pajak, penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran wajib pajak. Perubahan official assessment menjadi self assessment, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, dll (Arum, 2012). Salah satu diberlakukan reformasi sistem self assessment adalah untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari self assessment system. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan WP dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satu adalah kesadaran wajib pajak. Ritonga (2011) kesadaran merupakan perilaku/sikap terhadap objek yang melibatkan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan/ perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diterbitkan oleh sistem ketentuan pajak.

Kepatuhan WP dapat ditingkatkan melalui penerapan sanksi pajak. UU telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan.

Dikenakannya sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. ketegasan DJP dalam menerapkan sanksi pajak pada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya perpajakannya sangat diperlukan agar terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakan tergantung bagaimana sikap petugas pajaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan WP, seperti diatur melalui surat edaran DJP nomor SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak, pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam hal peningkatan penerimaan pajak, akan tetapi dalam kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang dengan sengaja melakukan kecurangan dan melalaikan kewajiban perpajakannya, sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak berikut disajikan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi dari tahun 2013 hingga 2016 tabel 1:

Tingkat kepatuhan WP 2013-2016

No.	Tahun	Jumlah WP	Jumlah SPT	Kepatuhan %
1	2013	115,977	43,018	37,09%
2	2014	126,909	50,032	39,42%
3	2015	129,868	59,941	46,16%
4	2016	161,115	100,637	62,46%

Sumber: KPP Pratama Sukabumi, 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa WP yang terdaftar dari tahun ketahun terus meningkat, namun tingkat kepatuhan WP masih tergolong rendah hanya berkisar dibawah 77% kriteria yang telah ditetapkan dalam surat edaran DJP nomor 06/PJ/2017 tentang strategi peningkatan kepatuhan WP dan penetapan target rasio kepatuhan WP.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami dan bersikap terhadap realitas. Nurmanto (2005) kesadaran wajib pajak merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Sanksi Pajak

Sanksi dalam kegiatan perpajakan sangatlah diperlukan untuk memberikan efek jera bagi para pelanggarnya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Mardiasmo (2011) sanksi pajak adalah jaminan untuk ketertujuan peraturan UU perpajakan akan dituruti/ditaati, atau bisa dengan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pelayanan Fiskus

Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada sikap fiskus dalam memberikan pelayanan terbaik pada wajib pajak. Jatmiko (2006) pelayanan adalah cara melayani, membantu mengurus/menyiapkan segala keperluan yg dibutuhkan seseorang. Fiskus adalah petugas pajak, jadi pelayanan fiskus adalah cara

petugas pajak dalam membantu mengurus/menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (wajib pajak).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan tindakan patuh seseorang, yang dimaksud disini adalah wajib pajak terhadap peraturan undang-undang perpajakan. Tiraada (2013) pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran membayar pajak merupakan unsur dalam manusia untuk memahami realitas dan cara bertindak/menyikapi untuk patuh membayar pajak kepada kas negara untuk kepentingan bersama. Kesadaran yg dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri dan kemungkinan masa depannya. Rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Hal ini dapat dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang. Supaya peraturan pajak dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak yang tegas bagi pelanggarnya. WP akan memenuhi kewajiban pajak bila

memandang sanksi pajak akan lebih banyak merugikan. lebih banyak merugikannya. Semakin banyak tunggakan pajak, maka akan semakin berat wajib pajak untuk melunasinya. Pandangan WP mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kpatuhan waajib pajak dlam membayar pajak. Dengan demikian, sanksi paajak adalah jaminn bahwa ketentuan peraturan udang-undang perpajakan akan diturutti, ditaati atau dipatuhi, sanksi perpajaakn merupakan alat pencegah supaya WP tidak melanggar norma perpajakan.

Hipotesis yang kedua sebagai berikut:

H2 : Diduga sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kpatuhan WP dalam memenuhi kewajibann memabayar pajak tergantung pada bagaimana sakah petugas pajak (fiskus) mmberikan suatu pelayanan terbaik kepada wajib pajak. pelayanann yang diberikan oleh fiskus selama proses pajak yang berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayaann yang diberikan fiskus turut membentuk sikap WP dalam proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak.

Hipotesis yang ketiga sebagai berikut:

H3 :Diduga pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di lingkunagn Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukabumi yang beralamat di Jalan R.E Martadinata No. 1 Sukabumi.

Penlitan ini merupakan penelitian deskriptif, dengan teknik

explanatory. Penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Data sekunder didapat dengan menelaah data yang diperoleh di KPP Pratama Sukabumi yang diterbitkan.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas terdiri dari Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3). Sedangkan variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada KPP Pratama Sukabumi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (Badan dan Orang Pribadi) yang terdaftar di KPP Pratama Sukabumi.

Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *probability sampling* dan lebih spesifiknya penulis menggunakan *simple random sampling*. Rums yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus slovin:

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

Dimana:

n= Jumlah Sampel

N=Populasi

e=Presentase kelonggaran penelitian ini 10%.

Berdasarkan data dari KPP Pratama Sukabumi hingga tahun 2016 tercatat sebanyak 161,115 jumlah wajib pajak, maka jumlah sampel menggunakan rumus slovin didapat 99,9 dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengujian Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survey menggunakan media angket (kuesioner), sjumlah pertanyaan diajukan kepada responden

dan kemudian respodeen dimintaa menjawab sesuai pendapat responden dengan menggunakan skala likert. Bobot nilai yang digunakan dalam setiap pertanyaan dibawah ini:

Tabel 2 Penilaian Kuesioner

Bobot Nilai	Jawaban Responden
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono, 2013

Sedangkan tabel dibawah merupakan kriteria penilaian

Skala	Interprestasi
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono, 2014

Uji Validitas

Sebelum menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data terlebih dahulu diuji validitas pada responden dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product momnt* (Sugiyono, 2007):

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

Dimana:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
- y = Skor total yang diperoleh dari subyek seluruh item.
- $\sum x$ = Jumlah skor distribusi x
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing x
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing y
- N = Jumlah responden.

Tabel 4 Kriteria Uji Validitas

Corrected Item Total Correlation	Keterangan
$\geq 0,3$	Valid

< 0,3

Tidak Valid

Sumber : Sugiyono, 2007

Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas menggunakan teknn *cronbach* (Ghozli, 2011). Rumus teknik *cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{1 - \sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

- r₁₁ = Reliabilitas instrumen
- K = Banyak butir pertanyaan
- σ_t^2 = Varian total
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

Tabel 5 Kriteria Uji Reliabilitas

Alpha Cronbach	Keterangan
>0,6	Reliabel
<0,6	Tidak Reliabel

Sumber : Sugiyono, 2007

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari dan menjadi persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi dan koefisien regresi yang linier, tidak bias, konsisten, serta efisien. Asumsi klasik menurut Ghozali (2011) adalah uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastitas.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Regresi linear berganda (Nugroho, 2011), sbagai berikut:

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

Dimana:

- Y = kepatuhan wajib pajak.
- A = nilai konstanta.
- X₁ = kesadaran WP terhadap kepatuhan WP.
- X₂ = sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- X₃ = pelyanan fiskus terhadap keaptuhan wajib pajak.
- ε = faktor lain yang diteliti
- β_1 = koefisien regresi variabel x₁

β_2 = koefisien regresi variabel x_2

β_3 = koefisien regresi variabel x_3

koefisien korelasi berganda alat ini digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 6 Pedoman untuk interpretasi koefisien korelasi

Interval Nilai r	Interpretasi
0,001-0,200	Sangat Lemah
0,201-0,400	Lemah
0,401-0,600	Cukup Kuat
0,601-0,800	Kuat
0,801-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2007

Koefisien determinasi (Ghozli, 2011), Rumusnya sebagai yaitu:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = koefisien determinasi.

r = koefisien korelasi.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (f-test)

Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan uji F sebagai berikut:

a. Perumusan hipotesis

$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$; kesadaran WP, sanksi pajak dan pelayanan fiskus tidak terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP.

$H_a: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$; kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Menentukan tingkat signifikansi dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), dengan kriteria keputusan yaitu apabila signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima dan apabila signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

c. Kriteria keputusan uji F

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji Parsial (t-test)

Langkah-langkah uji t adalah sebagai berikut:

a. Menyusun hipotesis observasi (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

$H_0: \beta_1 = 0$; kesadaran wajib pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a: \beta_1 \neq 0$; kesadaran wajib pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_0: \beta_2 = 0$; sanksi pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a: \beta_2 \neq 0$; sanksi pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_0: \beta_3 = 0$; pelayanan fiskus tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a: \beta_4 \neq 0$; pelayanan fiskus terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

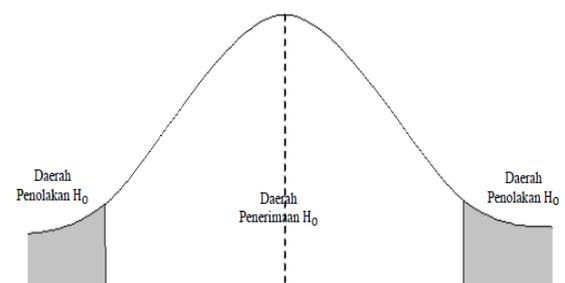
b. Menentukan tingkat signifikansi menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), dengan kriteria keputusan yaitu apabila signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima dan apabila signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

c. Kriteria uji t adalah:

1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Adapun bentuk pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji dua pihak dapat dilihat pada gambar 1 :



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukabumi adalah salah satu instansi vertikal DJP yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak dibidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dalam wilayah kewenangannya berdasarkan UU yang berlaku. KPP Pratama Sukabumi mulai beroperasi sejak 28 Agustus 2007 (sesuai dengan keputusan direktur jenderal pajak nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 9 Agustus 2007) yang diresmikan oleh menteri keuangan pada tanggal 3 September 2007 di Bandung ke Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I.

KPP Pratama Sukabumi memiliki wilayah kerja dengan dua daerah tingkat II, yaitu kota Sukabumi dengan luas wilayah 52,46 km² terdiri dari 7 kecamatan dan 33 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 308,508 jiwa dan kabupaten Sukabumi dengan luas wilayah 4,162 km² terdiri dari 42 kecamatan, 5 kelurahan dan 381 desa dengan total jumlah penduduk sebanyak 2,408,338 jiwa.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa tingkat proporsi responden menurut jenis kelamin yang tersebar dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 79 orang, dan responden perempuannya sebanyak 21 orang dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden laki-laki cenderung lebih aktif dan rajin dalam hal melaksanakan perpajakannya dibandingkan perempuan.

Berdasarkan jenis wajib pajak data yang dipilih melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden wajib pajak badan sebesar 62 responden, sedangkan responden

WPOP yang melakukan kegiatan usaha sebesar 38 responden. Dari presentase tersebut mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan, dikarenakan WP badan yang diwajibkan menyelenggarakan pembukuan tanpa terkecuali jika dibandingkan dengan WPOP yang melakukan kegiatan usaha yang masih minim menyelenggarakan pembukuan.

Berdasarkan usia responden wajib pajak yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 5 responden, usia 26-30 tahun sebanyak 10 responden, usia 31-35 sebanyak 21 responden, usia 36-40 sebanyak 52 responden, dan > 40 tahun sebanyak 12 responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 36-40 tahun, hal ini disebabkan pengalaman hidup yang matang membuat mereka lebih paham dalam mengembangkan usaha yang dijalankannya.

Berdasarkan pendidikan terakhir responden WP pada penelitian ini dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 20 responden, D3 sebanyak 25 responden, S1 sebanyak 45 responden, dan S2 sebanyak 10 responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendidikan S1, hal ini disebabkan dengan adanya tingkat pengetahuan yang tinggi membuat wajib pajak mampu bersaing dan berani mengembangkan kemampuan mereka dengan mengandalkan pengetahuan yang mereka miliki dibanding pelaku WP yang berpendidikan lebih rendah dari S1.

Berdasarkan hasil jawaban mengenai karakteristik wajib pajak, dapat dilihat rekapitulasi dari keseluruhan kriteria responden wajib pajak pada KPP Pratama Sukabumi pada tabel 7:

Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Kriteria Responden	Karakteristik	Jumlah/orang
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	79 (79%)
2	Jenis Wajib Pajak	Badan	62 (62%)
3	Usia	36-40	52 (52%)
4	Pendidikan	S1	45 (45%)

Sumber : Data diolah, 2017

Kesadaran Wajib Pajak

Rekapitulasi skor tanggapan mengenai kesadaran WP terhadap kepatuhan wajiib pajak pada KPP Pratama Sukabumi dapat dilihat pada tabel 8:

Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban	Keterangan
1	pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara	4,46	Sangat Setuju
2	pajak meruupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	4,48	Sangat Setuju
3	pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban warga negara	4,43	Sangat Setuju
4	pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan	4,46	Sangat Setuju
5	iuran rakyat untuk membiayai pembangunan sarana publik	4,48	Sangat Setuju
Total		22,31	
Nilai Rata-rata		4.46	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah, 2017

Sanksi Pajak

Rekapitulasi skor tanggapan mengenai sanksi pajak terhadap kepaatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sukabumi dapat dilihat pada tabel 9:

Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Sanksi Pajak

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban	Keterangan
1	Petugas pajak telah memberikan	4,67	Sangat Setuju

2	petayanan pajak dengan baik		
2	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan	4,42	Sangat Setuju
3	Sanksi pajak yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak ckup berat	4,46	Sangat Setuju
4	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi	4,56	Sangat Setuju
5	Cara membayar dan melunasi pajak sangat mudah/efisien	4,53	Sangat Setuju
Total		22,64	
Nilai Rata-rata		4,52	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah, 2017

Pelayanan Fiskus

Rekapitulasi skor tanggapan mengenai peelayanan fiskus terhadap kepatuuhuan wajib pajak pada KPP Pratama Sukabumi pada tabel 10:

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban	Keterangan
1	Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	4,58	Sangat Setuju
2	Petugas pajak senantiasa memperlakukan Wajib Pajak secara adil tanp pandang bulu.	4,43	Sangat Setuju
3	Penyuluhan yang dilakkan oleh petugas pajak dapat membantu pemaahaman WP mengenai hak dan kewajibannya.	4,59	Sangat Setuju
4	Petugas pjak senantia memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan	4,59	Sangat Setuju
Total		18.19	
Nilai Rata-rata		4,54	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah, 2017

Kepatuhan Wajib Pajak

Rekapitulasi skor tanggapan mengenai kepatuhan WP dilihat pada tabel 11:

Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban	Keterangan
1	Memahami Undang-Undang perpajakan	4,74	Sangat Setuju
2	Mengisi formulir pajak dengan benar	4,67	Sangat Setuju
3	Menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT).	4,61	Sangat Setuju
4	Menghitung pajak dengan jumlah pajak yang benar	4,51	Sangat Setuju
5	Membayar pajak tepat pada waktunya	4,62	Sangat Setuju
Total		23,15	
Nilai Rata-rata		4,63	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah, 2017

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing butir-butir pertanyaan dengan skor total pada masing-masing variabel, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r_{kritis} .

Hasil uji validitas variabel Kesadaran WP (X_1), Sanksi Pajak (X_2), Pelayanan Fiskus (X_3), dan variabel Kepatuhan WP (Y) semua pertanyaan dinyatakan valid karena r_{hitung} masing-masing pertanyaan lebih besar dari r_{kritis} . Sugiyono (2013) yang menjelaskan bahwa ketika nilai hitung besarnya lebih dari atau sama dengan 0,3 maka data tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas dari setiap rata-rata item pernyataan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,814, sanksi pajak sebesar 0,819, pelayanan fiskus sebesar 0,811 dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,854, semua nilai tersebut menunjukkan lebih

besar dari 0,6 sehingga semua instrumen yang digunakan dapat dikatakan reliabel dan layak digunakan.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan metode *one sample kolmogrov smirnov* pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 12:

One-Sample Kolmogorv-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters ^{a,b}	Std.	1.304890
	Deviation	.58
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.087
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.871
Asymp. Sig. (2-tailed)		.433

a. Test distributin is Normal.

b. Calculatd from data.

Sumber: Output data dengan SPSS 20, 2017

Terlihat bahwa hasil pengujian *one sampel kolmogrov-smirnov* nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,433, hal tersebut menunjukkan bahwa bahwa data telah terdistribusi normsl karena *Asyp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubunga fungsional antara beberapa variabel bebas scara bersama-sama terhadap variabe terikat, dan juga untuk mengetahui jika nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya, hasil analisis regresi linier berganda dilihat pada tabel 13:

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.272	2.575		-.494	.622
kesadaran wajib pajak	.444	.081	.479	5.521	.000
sanksi pajak	.305	.094	.276	3.250	.002
pelayanan fiskus	.384	.138	.190	2.780	.007

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Output data SPSS 20, 2017

Berdasarkan tabel 13 di atas diketahui bahwa nilai dari persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = -1,272 + 0,444X_1 + 0,305X_2 + 0,384X_3 + \epsilon$$

Interpretasi dari regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstant sebesar -1,272, nilai tersebut mempunyai arti jika semua variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka skor kepatuhan wajib pajak akan semakin berkurang.
2. Variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,444. Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel sanksi pajak dan pelayanan fiskus bernilai 0, maka menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,444.
3. Variabel sanksi pajak (X2) sebesar 0,305. Menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan sanksi pajak sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel kesadaran WP dan pelayanan fiskus bernilai 0, maka menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,305.

Variabel pelayanan fiskus (X3) sebesar 0,384. Menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan pelayanan fiskus sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak bernilai 0, maka menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,384.

Koefisien Korelasi Berganda

Nilai koefisien korelasi pada tabel 14:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.598	1.325

a. Predictors: (Constant), pelayanan fiskus, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber: Output data dengan SPSS 20, 2017

Diperoleh nilai R sebesar 0,781, yang menunjukkan berada pada interval nilai R (0,601-0,800) dengan derajat kekuatan hubungan yang kuat, sehingga terdapat pengaruh yang kuat antara variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP,

Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi dilihat pada tabel 15:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.598	1.325

a. Predictors: (Constant), pelayanan fiskus, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Diperoleh angka R² (R square) sebesar 0,610 atau (61%). Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 61%, sedangkan sisanya 39% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti lingkungan wajib pajak berada, pemahaman peraturan perpajakan dan tarif pajak.

Pengujian Hipotesis

1. Uji F-test

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan (F-hitung) kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi, maka hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H₀: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$; kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_a: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$; kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji F dapat diperoleh melalui tabel analisis varians (Anova) pada tabel 15:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	263.789	3	87.930	50.075	.000 ^b
1. Residual	168.571	96	1.756		
Total	432.360	99			

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), pelayanan fiskus, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak

Sumber : Output data dengan SPSS 20, 2017

Dapat dilihat bahwa hasil pengujian uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50,075, sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70. Maka F_{hitung} > F_{tabel} (50,075 > 2,70) dengan nilai signifikansi F sebesar 0,00 < 0,05, berarti H₀ ditolak dan H_a diterima.

2. Uji t-test

Kriteria yang ditentukan dalam uji T ini yaitu jika t_{hitung} > t_{tabel} dari maka ditolak dan diterima, sedangkan jika ≤ maka diterima dan ditolak. Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut :

H₀: $\beta_1 = 0$; kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_a: $\beta_2 \neq 0$; sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₀: $\beta_3 = 0$; pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H_a: $\beta_3 \neq 0$; pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil untuk uji t dapat dilihat pada tabel 16:

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.272	2.575		-.494	.622
1. kesadaran wajib pajak	.444	.081	.479	5.521	.000
1. sanksi pajak	.305	.094	.276	3.250	.002
1. pelayanan fiskus	.384	.138	.190	2.780	.007

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber : Output data dengan SPSS 20, 2017

Dapat dilihat uji t untuk kesadaran wajib pajak sebesar 5,521, nilai t_{tabel} sebesar 1,984 maka t_{hitung} > t_{tabel} (5,521 > 1,984) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05, berarti H₀ ditolak dan H_a diterima, maka kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.

Uji t untuk sanksi pajak diperoleh t_{hitung} sebesar 3,250, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, maka t_{hitung} > t_{tabel} (3,250 > 1,984) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 < 0,05, berarti H₀ ditolak dan H_a diterima, maka sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.

Uji t untuk pelayanan fiskus diperoleh t_{hitung} sebesar 2,780, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, maka t_{hitung} > t_{tabel} (2,780 > 1,984) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007

$< 0,05$, berarti H_0 ditolak H_a diterima, maka pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukabumi.

Pembahasan

Deskripsi dan Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 79 orang, dengan jenis wajib pajak badan sebanyak 62 responden, usia responden berkisar antara 36-40 tahun sebanyak 52 orang, dengan latar belakang pendidikan yaitu berasal dari S1, dapat disimpulkan bahwa karyawan perusahaan sebagian besar laki-laki dan yang wajib menyeleenggarakan pembukuan adalah wajib pajak badan, usia disebabkan pengalaman hidup yang matang membuat mereka lebih paham dalam mengembangkan usaha dengan latar belakang pendidikan S1.

Uji F

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, bila kesadaran wajib pajak baik otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak baik, begitu pula sanksi pajak diterapkan dengan baik dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri, dan pelayanan fiskus bila kegiatan penyuluhan secara terus menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil dan otomatis tingkat kepatuhan akan bertambah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) dan Nugraheni dan Purwanto (2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan

fiskus berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji t

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak

Adanya pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh variabel kesadaran wajib pajak yang melaporkan, membayar SPT tahunan. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Sukabumi akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak

Adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan dengan diterapkannya sanksi sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh WP sebagaimana diamanatkan oleh UU perpajakan, pengenaan sanksi pajak pada wajib pajak akan menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Arum (2012), Rusli (2014), dan Tiraada (2013) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus

Adanya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan dengan kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu,

termasuk penyulhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pegawai peduli NPWP dijalan, patut untuk dipuji, dengan penyulhan secara terus menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Hasil penelitian ini mendukung peneelitan yang dilakukan oleh Arum (2012), Jotopurnomo dan magoting (2013), dan Tiraada (2013) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu didominasi oleh laki-laki sebanyak 79 orang, dengan jenis wajib pajak badan sebanyak 62 responden, usia responden berkisar antara 36-40 tahun sebanyak 52 orang, dengan latar belakang pendidikan yaitu berasal dari S1.
2. Kesadaran wajib pajak, Sanki Pajak, dan Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Daftar Pustaka

Arum, Harjanti Puspa, 2012, **Pengaruh Kesadaaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mlakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama**

Cilacap), Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

Direktorat Jendral Pajak. Surat Edaran Direktorat Jendral Nomor SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima.

Direktorat Jendral Pajak. Surat Edaran Direktorat Jendral Nomor SE-06/PJ/2017 tentang straategi peningkatan kepatuhan wajib pajak & penetapan target rasio kepatuhan wajib pajak tahun 2017.

Ghozali, Iman, 2011, **Aplikasi Analisis Multivarlate dengan Program SPSS**, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.

Jatmiko, Agus Nugroho, 2006, **Pengaruh Sikap WP Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)**, Tesis Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Nurmantu, Safri, 2005, **Pengantar Perpajakan**, Granit Jakarta.

Nugraheni, A.D, Purwanto, A, 2015 **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Oran Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang)**, *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol.4, No.3, tahun 2015, Hal 1-14.

Nugroho, Ahmad 2012, Faktor-Fakto yang Mempengaruhi Intelektual capital Disclousure, *Accounting Analysis Journal*. 1 (2).

- Ritongga, Pandapotan. 2011, **Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha di Kota Semarang**), skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2007, **Statistika untuk Penelitian**, Alfabeta, Bandung.
- Tiraada, Tryaba A.M, 2013, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Hal 999-1008.