

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA KOTA BOGOR****INFLUENCE OF CONSCIOUSNESS TAXPAYERS, FISKUS SERVICES AND SANCTIONS AGAINST TAX COMPLIANCE TAXPAYERS IN BOGOR CITY KPP PRATAMA**

Leni Samira

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor

E-mail : leni.samira@unida.ac.id

**ABSTRACT**

This research is performed in order to test the influence of variabel taxpayer awareness service tax authorities and tax penalties on tax compliance in Bogor Pratama Tax Office. The population in this study is the Individual Taxpayer and Agency Income Tax 21, 22, 23, 24, 25, 26, Value Added Tax, Sales Tax and Luxury Goods Tax on Land and Building Bogor Pratama Tax Office, with a total population of 183.506 taxpayers. Sampling was carried out using probability sampling methods, sampling methods can be determined the total sample 99,87 rounded to 100. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis techniques. Based on the analysis conducted, it could be concluded that the taxpayer awareness, service tax authorities, and tax penalties have the effect of partially and simultaneously on tax compliance in Bogor Pratama Tax Office.

**Keywords** : Taxpayers Awareness, service tax authorities, tax penalties and tax compliance.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan Pajak Penghasilan 21, 22, 23, 24, 25, 26, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor, dengan jumlah keseluruhan populasi sebanyak 183.506 Wajib Pajak. Pengambilan sampel dilakukan dengan memakai metode probabilitas *sampling*, dari metode *sampling* tersebut dapat ditentukan jumlah sampel sebanyak 99,87 dibulatkan menjadi 100. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode survey dengan menggunakan media 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 berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor.

**Kata kunci** : Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak.

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak pada Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) tahun 2013 ditargetkan Rp 1.301,7 trilyun, naik 5,2 persen dari rencana APBN 2012, atau meningkat lebih dari dua kali lipat dibandingkan realisasi tahun 2007 (<http://www.anggaran.depkeu.go.id>). Hal tersebut, menunjukkan betapa besarnya peran penerimaan pajak dalam APBN, maka upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah, antara lain dengan perbaikan regulasi dan sistem perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan pajak kepada publik, pembenahan peraturan PPh dan PPN, penggalan potensi pajak, penegakan hukum yang lebih tegas dan adil serta tanpa pandang bulu. Tetapi untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, dibutuhkan juga peran aktif dari para Wajib Pajak itu sendiri.

Reformasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan *Tax Reform* pada tahun 1983, terjadi perubahan yang cukup signifikan pada sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Dalam *Official Assesment System* yang lebih banyak untuk berperan aktif adalah petugas pajak, dan Wajib Pajak lebih banyak berlaku pasif menunggu tindakan dari petugas pajak, sedangkan dalam *Self Assesment System*, Wajib Pajak yang lebih banyak berlaku aktif.

*Self Assessment System* memberikan kepercayaan bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya, sehingga melalui sistem administrasi perpajakan ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan rapi, terkendali, sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. *Self Assessment System* akan berjalan secara efektif jika diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara Indonesia serta turut mendukung dan berpartisipasi atas upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal peningkatan penerimaan pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan akan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak.

Sanksi tentang perpajakan telah diatur dalam Undang-undang. Sanksi diperlukan untuk memberikan efek jera bagi pelanggar pajak. Wajib Pajak akan melaksanakan kewajibannya dalam hal membayar pajak bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. (Jatmiko, 2006:20)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam hal peningkatan penerimaan pajak. Akan tetapi dalam kenyataannya, terdapat cukup banyak Wajib Pajak yang dengan sengaja melakukan kecurangan dan melalaikan kewajiban perpajakannya, sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan PPh (Pajak Penghasilan) 21, 22, 23, 24, 25, 26, PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak Penjualan Barang Mewah) dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) pada KPP Pratama Bogor dari tahun 2011 hingga 2013 Tabel 1:

| No. | Tahun | Jumlah<br>Wajib<br>Pajak | Jumlah<br>SPT | Kepatuhan<br>% |
|-----|-------|--------------------------|---------------|----------------|
| 1.  | 2011  | 152.749                  | 170.985       | 111.94         |
| 2.  | 2012  | 179.011                  | 170.622       | 95.31          |
| 3.  | 2013  | 183.506                  | 101.333       | 55.22          |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2011 hingga 2013, kondisi kepatuhan Wajib Pajak semakin menurun.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Definisi kesadaran Wajib Pajak menurut Nasution (2003:62) yaitu sikap Wajib Pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan fiskus yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Jatmiko (2006:20), pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak.

Sanksi dalam kegiatan perpajakan sangatlah diperlukan untuk memberikan efek jera bagi para pelanggarnya dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam hal membayar pajak. Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati serta dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak merupakan faktor yang penting dalam hal upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Zain (2003:31) adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi

dimana Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No 64, Bogor.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam pelaksanaan penelitian ini, akan digunakan bentuk penelitian verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan pada Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

### **Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**

Variabel *Independent* (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak. Variabel *Dependent* (variabel terikat) adalah Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor. Adapun indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor, meliputi: memahami undang-undang perpajakan, mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah pajak yang benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas terdiri dari Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) dan Sanksi Pajak ( $X_3$ ). Sedangkan variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) pada KPP Pratama Bogor.

### **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan PPh (Pajak Penghasilan) 21, 22, 23, 24, 25, 26, PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM

(Pajak Penjualan Barang Mewah) dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) pada KPP Pratama Bogor.

Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidakteknelian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 10%.

Berdasarkan rumus tersebut dapat ditentukan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99,87 dibulatkan menjadi 100, dengan jumlah populasi sebanyak 183.506 Wajib Pajak di KPP Pratama Bogor.

### Pengujian Instrumen

Berdasarkan pengolahan data dari hasil kuesioner menurut Ridwan dan Sunarto (2007:69) dapat diukur dengan menggunakan skala Likert yang didata dari skala ordinal dengan cara perhitungan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Sedangkan tabel dibawah ini merupakan daftar singkatan penilaian:

Table 2: Daftar Keterangan Singkatan Penilaian

| Bobot Nilai | Keterangan          |
|-------------|---------------------|
| I           | Sangat Tidak Setuju |
| II          | Tidak Setuju        |
| III         | Kurang Setuju       |
| IV          | Setuju              |
| V           | Sangat Setuju       |

Sumber: Sugiyono (2011:94)

### Pengujian Validitas

Pengujian validitas menggunakan rumus teknik korelasi "Product Moment" (Sugiyono,2007:55):

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

Dimana:

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh dari subyek dalam tiap item

Y = Skor total yang diperoleh dari subyek seluruh item

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat pada masing-masing X

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat pada masing-masing Y

N = jumlah responden

Table 3: Kriteria Uji Validitas

| <i>Corrected Item Total Correlation</i> | Keterangan  |
|---|-------------|
| ≥ 0,3                                   | Valid       |
| < 0,3                                   | Tidak valid |

Sumber: Sugiyono (2007:68)

### Pengujian Reliabilitas

Untuk mengukur reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach (Ghozali, 2011:45), sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{\sum \sigma^b}{1 - \sigma^t} \right)$$

Di mana :

r<sub>11</sub> = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sigma^t$  = varian total

$\sum \sigma^b$  = jumlah varian butir

Dengan kriteria bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi standar koefisien *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 ( $\alpha \geq 0,6$ ).

### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari penggunaan analisis regresi berganda. Asumsi-asumsi klasik tersebut menurut Nurgiyantoro dkk

(2004:118) adalah uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

### Metode Analisa Data

Persamaan regresi berganda (Nugroho, 2011:92), adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Nilai konstanta
- X<sub>1</sub> = Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- X<sub>2</sub> = Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- X<sub>3</sub> = Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- ε = Faktor lain yang tidak diteliti
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub>
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub>
- b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>3</sub>

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (t-test)

Langkah-langkah uji t (Nugroho, 2010: 100) sebagai berikut:

- 1) Menentukan formula hipotesis
  - a. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X<sub>n</sub>) terhadap variabel terikat (Y).
  - b. Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X<sub>n</sub>) terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Menentukan *level of significant*, dengan α = 5%
- 3) Tingkat pengujian:
  - Jika t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub>, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
  - Jika t<sub>hitung</sub> ≤ t<sub>tabel</sub>, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- 4) Menentukan nilai t<sub>hitung</sub> dengan menggunakan SPSS.
- 5) Menentukan Ho diterima atau ditolak

Untuk menentukan Ho diterima atau ditolak dilihat dari tingkat signifikansi. Apabila apabila tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka Ho diterima atau berpengaruh secara signifikan.

#### Uji Simultan (f-test)

Nugroho (2011:99) menyatakan bahwa untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variabel bebas P1 (X<sub>1</sub>), variabel bebas P2 (X<sub>2</sub>) dan variabel bebas P3 (X<sub>3</sub>) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen K (Y), maka dapat dilakukan uji signifikansi dengan hipotesis:

- a. Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub>) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).
- b. Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub>) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Adapun statistik pengujiannya menurut Nugroho (2010:100) yaitu:

- a. Jika F<sub>tabel</sub> ≥ F<sub>hitung</sub>, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
- b. Jika F<sub>tabel</sub> > F<sub>hitung</sub>, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi merupakan ukuran kesesuaian garis regresi linier berganda terhadap suatu data (Ghozali, 2011:270). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin kecil kemampuan model regresi yang dihasilkan dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan

bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II KPP Pratama Bogor dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, bimbingan dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak, mengelola pajak-pajak pusat seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta melakukan kegiatan pemeriksaan pajak.

Wilayah kerja KPP Pratama Bogor adalah Kotamadya Bogor yang meliputi Kecamatan Bogor Selatan, Kecamatan Bogor Utara, Kecamatan Bogor Barat, Kecamatan Bogor Timur, Kecamatan Bogor Tengah, dan Kecamatan Tanah Sareal.

jumlah Wajib Pajak yang dijadikan sampel adalah 100 orang. Wajib Pajak di KPP Pratama Bogor yang menjadi sampel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor adalah Karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor berdasarkan Jenis Kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak KPP Pratama Bogor berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase sebesar 60% atau sebanyak 60 orang, sedangkan sisanya 40% atau sebanyak 40 orang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan usia, karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor menunjukkan bahwa Wajib Pajak KPP Pratama Bogor sebagian besar usia 31-40 tahun dengan persentase sebesar 43% atau sebanyak 43 orang, kemudian sedangkan usia 18-30 tahun dengan prosentase 41% atau 41 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak berada dalam usia produktif.

Berdasarkan pendidikan terakhir, karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor menunjukkan bahwa pendidikan Wajib Pajak KPP Pratama Bogor dari tingkat SMA sampai Sarjana, yang dominan

adalah Sarjana (50%). Latar belakang setingkat Sarjana menunjukkan bahwa mereka kebanyakan memiliki kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil jawaban mengenai karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor, dapat dilihat rekapitulasi karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor pada tabel 4:

Tabel 4: Rekapitulasi Karakteristik Wajib Pajak KPP Pratama Bogor

| Karakteristik       | Keterangan  | Jumlah | %  |
|---------------------|-------------|--------|----|
| Jenis Kelamin       | Laki-Laki   | 60     | 60 |
| Usia                | 31-40 tahun | 43     | 43 |
| Pendidikan Terakhir | Sarjana     | 50     | 50 |

Sumber: Data primer diolah, 2014

### Kesadaran Wajib Pajak

Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak KPP Pratama Bogor Terhadap Kesadaran Wajib Pajak adalah :

Tabel 5: Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran

| No              | Indikator   | Jawaban | Keterangan    |
|-----------------|---|---------|---------------|
| 1               | Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan  | 4,29    | Sangat Setuju |
| 2               | Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah | 4,33    | Sangat Setuju |
| 3               | Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar  | 4,23    | Sangat Setuju |
| 4               | Pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban warga negara                             | 4,29    | Sangat Setuju |
| Total           |   | 17,14   |               |
| Nilai Rata-rata |   | 4,28    | Sangat Setuju |

Sumber: Data primer diolah, 2014

### Pelayanan Fiskus

Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak KPP Pratama Bogor Terhadap Pelayanan Fiskus adalah :

Tabel 6: Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan

| No              | Indikator  | Jawaban | Keterangan    |
|-----------------|--|---------|---------------|
| 1               | Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik                             | 4,09    | Setuju        |
| 2               | Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman                  | 4,21    | Sangat Setuju |
| 3               | Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan | 4,02    | Setuju        |
| 4               | Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah/efisien                                  | 3,83    | Setuju        |
| Total           |  | 16,15   |               |
| Nilai Rata-rata |  | 4,03    | Setuju        |

Sumber: Data primer diolah, 2014

### Sanksi Pajak

Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak KPP Pratama Bogor Terhadap Sanksi Pajak adalah :

Tabel 7: Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Sanksi

| No              | Indikator   | Jawaban | Keterangan |
|-----------------|---|---------|------------|
| 1               | Sanksi pajak sangat diperlukan  | 4,12    | Setuju     |
| 2               | Pengenaan sanksi harus dilaksanakan tegas                                 | 4,16    | Setuju     |
| 3               | Sanksi harus sesuai besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan       | 4,07    | Setuju     |
| 4               | Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku | 4,10    | Setuju     |
| Total           |   | 16,45   |            |
| Nilai Rata-rata |   | 4,11    | Setuju     |

Sumber: Data primer diolah, 2014

### Kepatuhan Wajib Pajak

Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak KPP Pratama Bogor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah :

Tabel 8: Rekapitulasi Skor Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan

| No | Indikator                         | Jawaban | Keterangan |
|----|-----------------------------------|---------|------------|
| 1  | Memahami Undang-undang perpajakan | 4,08    | Setuju     |

|                 |   |       |        |
|-----------------|---|-------|--------|
| 2               | Mengisi formulir pajak dengan benar             | 3,95  | Setuju |
| 3               | Menghitung pajak dengan jumlah pajak yang benar | 4,01  | Setuju |
| 4               | Membayar pajak tepat pada waktunya              | 4,09  | Setuju |
| Total           |   | 16,13 |        |
| Nilai Rata-rata |   | 4,03  | Setuju |

Sumber: Data primer diolah, 2014

### Pengujian Instrumen

#### Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan (item) yang berhubungan dengan kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Hasil perhitungan dengan signifikansi diambil, kemudian dibandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $\alpha$  sebesar 0,05 maka diperoleh pernyataan yang berhubungan dengan kesadaran Wajib Pajak, terdiri dari 4 (empat) item, Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan fiskus yang terdiri dari 4 (empat) item, Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel pelayanan fiskus ( $X_2$ ) memiliki nilai valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel sanksi pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pernyataan yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak yang terdiri dari 4 (empat) item, berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) memiliki nilai valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

#### Uji Reliabilitas

Berdasarkan Hasil uji reliabilitas dari setiap pertanyaan tentang kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak reliabilitasnya adalah 0,764 dimana nilai tersebut diatas 0,6 sehingga semua pertanyaan dikatakan reliabel.

### Hasil dan Pembahasan Analisa Regresi Berganda

Analisa regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah berhubungan positif atau negatif. Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9: Coefficients<sup>a</sup>

| Model            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                  | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| (Constant)       | 1.665                       | 1.848      |                           | .901  | .370 |
| 1 X <sub>1</sub> | .177                        | .086       | .178                      | 2.052 | .043 |
| X <sub>2</sub>   | .379                        | .096       | .362                      | 3.952 | .000 |
| X <sub>3</sub>   | .323                        | .105       | .308                      | 3.074 | .003 |

a. Dependent Variable: Y  
Sumber: Data diolah 2014

Dari tabel 9 dapat diperoleh persamaan regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 1,665 + 0,177 X_1 + 0,379 X_2 + 0,323 X_3 + \varepsilon$$

Hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,177. Hal tersebut berarti perubahan Kesadaran Pajak sebesar

1 tingkat maka akan mengakibatkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,177 tingkat.

2. Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,379. Hal tersebut berarti perubahan Pelayanan Fiskus sebesar 1 tingkat maka akan mengakibatkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,379 tingkat.
3. Variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ ) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,323. Hal tersebut berarti perubahan Sanksi Pajak sebesar 1 tingkat akan mengakibatkan kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,323 tingkat.

### Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah bersama-sama (simultan) variabel kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor, maka digunakan statistik uji F dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : r_1 = 0$ , berarti kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

$H_a : r_1 > 0$ , berarti kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak Bogor berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Untuk menguji hipotesis statistik diatas digunakan statistik uji F yang diperoleh melalui tabel Analisis Varians (Anova) seperti yang tertera pada tabel 10 berikut:

Tabel 10 : ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 288.243        | 3  | 96.081      | 23.230 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 397.067        | 96 | 4.136       |        |                   |
| Total        | 685.310        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X<sub>3</sub>, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

Sumber : Data diolah 2014



Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70 ditentukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,5 ( $\alpha = 5\%$ ), menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (23,230) >  $F_{tabel}$  (2,70) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase sumbangan pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor. Besarnya nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan pada Tabel 11:

Tabel 11: Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .649 <sup>a</sup> | .421     | .402              | 2.034                      |

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_1$ ,  $X_2$

b. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output* Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 11 diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,421 (42,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor sebesar 42,1%. Sedangkan 57,9% lainnya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah: pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak, penagihan pajak, dll.

**Uji t**

Dari perhitungan yang diperoleh hasil pengujian untuk pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12 : Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 1.665                       | 1.848      |                           | .901  | .370 |
| 1          |                             |            |                           |       |      |
| $X_1$      | .177                        | .086       | .178                      | 2.052 | .043 |
| $X_2$      | .379                        | .096       | .362                      | 3.952 | .000 |
| $X_3$      | .323                        | .105       | .308                      | 3.074 | .003 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Data diolah 2014*

**Kesadaran Wajib Pajak**

Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor, secara statistik akan diuji hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : r_1 = 0$ , berarti kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

$H_a : r_1 > 0$ , berarti kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Hasil perhitungan pada tabel 12 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk kesadaran Wajib Pajak sebesar 2,052 dan dari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas (db) untuk pengujian satu sisi diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1,671$ .

Dengan kriteria pengujian satu sisi pihak tangan atau positif adalah “tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ”, karena nilai  $t_{hitung}$  untuk koefisien variabel faktor produk lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yaitu  $t_{hitung}$  2,052 >  $t_{tabel}$  1,671 maka pada tingkat signifikansi 5%  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh positif dari kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

**Pelayanan Fiskus**

Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor, secara statistik akan di uji hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : r_1 = 0$ , berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

$H_a : r_1 > 0$ , berarti pelayanan fiskus berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Hasil perhitungan pada tabel tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk pelayanan fiskus sebesar 3,952 dan dari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas (db) untuk pengujian satu sisi diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1,671$ .

Dengan kriteria pengujian satu sisi pihak tangan atau positif adalah "tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ", karena nilai  $t_{hitung}$  untuk koefisien variabel faktor produk lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yaitu  $t_{hitung} 3,952 > t_{tabel} 1,671$  maka pada tingkat signifikansi 5%  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh positif dari pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor. Uji satu pihak dapat dilihat pada gambar berikut ini:

### Sanksi Pajak

Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor, secara statistik akan di uji hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : r_1 = 0$ , berarti sanksi pajak tidak berpengaruh secara nyata terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

$H_a : r_1 > 0$ , berarti sanksi pajak berpengaruh secara nyata terhadap terhadap kepatuhan

### Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Hasil perhitungan pada tabel tersebut diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk sanksi pajak sebesar 3,074 dan dari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas (db) untuk pengujian satu sisi diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1,671$ .

Dengan kriteria pengujian satu sisi pihak tangan atau positif adalah "tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ", karena nilai  $t_{hitung}$  untuk koefisien variabel faktor produk lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yaitu  $t_{hitung} 3,18 > t_{tabel} 1,671$  maka pada tingkat signifikansi 5%  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh positif dari sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor. Uji satu pihak dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Berdasarkan hasil pengujian model regresi secara parsial tersebut, rekapitulasi pengujian model regresi secara parsial dapat dilihat pada tabel 13:

Tabel 13: Rekapitulasi Pengujian Model Regresi secara Parsial

| No | Faktor                | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Kesimpulan  |
|----|-----------------------|--------------|-------------|-------------|
| 1  | Kesadaran Wajib Pajak | 2,052        | 1,671       | Berpengaruh |
| 2  | Pelayanan Fiskus      | 3,952        | 1,671       | Berpengaruh |
| 3  | Saksi Pajak           | 3,074        | 1,671       | Berpengaruh |

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 13, rekapitulasi pengujian model regresi secara parsial yaitu kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

### Kesimpulan

1. Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Orang Pribadi dan Badan PPh (Pajak Penghasilan) 21, 22, 23, 24, 25, 26, PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak

Penjualan Barang Mewah) dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) pada KPP Pratama Bogor.

2. Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan PPh (Pajak Penghasilan) 21, 22, 23, 24, 25, 26, PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak Penjualan Barang Mewah) dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) pada KPP Pratama Bogor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2011, Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jatmiko, A.N, 2006, Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang), Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Mardiasmo, 2011, Perpajakan, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan, 2010, Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Munari, 2005, Pengaruh Faktor *Tax Payer* terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang), Jurnal Eksekutif, Vol. 2, No. 2.
- Nugroho, Yohanes Anton, 2011, *It's Easy* Olah Data dengan SPSS, Skripta Media *Creative*, Yogyakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, 2004, Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Prasetyo, F.D, 2006, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Yogyakarta (Studi Kasus pada Usaha Coffeeshop di Daerah Yogyakarta), Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
- Ridwan dan Sunarto, 2007, Dasar-dasar Statistika, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2007, Statistika untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- , 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Zain, Mohammad, 2003, Manajemen Perpajakan, Salemba Empat, Jakarta.