

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota
Kudus)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

ROMMY SUSHERDIANTO
NIM. 12030110141030

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2014**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rommy Susherdianto

Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141030

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (Studi WPOP Yang Memiliki
Usaha Di Kota Kudus)**

Dosen Pembimbing : Dr. Haryanto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 13 Oktober 2014

Dosen Pembimbing,

(Dr. Haryanto, S.E, M.Si, Akt.)

NIP.197412222000121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rommy Susherdianto

Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141030

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (Studi WPOP Yang Memiliki
Usaha Di Kota Kudus)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 15 Desember 2014

Tim Penguji

1. Dr. Haryanto, S.E., M.si., Akt (.....)

2. Dul Muid, S.E., M.si., Akt (.....)

3. Moh Didik Ardiyanto, S.E., M.si., Akt (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Bona Imelda, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : ***ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kudus)***, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 15 Oktober 2014

Yang membuat pernyataan,

(Rommy Susherdianto)

NIM: 12030110141030

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Di dunia ini tidak ada suatu hal yang tidak mungkin dapat dicapai. Semua tergantung pada niat, usaha dan motivasi yang dimiliki”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai di suatu urusan kerjakanlah sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”
(Q.S. Al-Insyrah, 6-8)

“Mending Tuku Sate Timbang Tuku Weduse”
(Wiwik Sagita)

Skripsi ini persembahkan untuk Bapak dan Ibu tercinta :
Sus Irwanto dan Herlina Kuswardhany,
Kakak dan adik tersayang :
Prasetya Sushernawan dan Adi Susherwanto,
Serta seluruh keluarga, sahabat, dan teman-teman terbaik

ABSTRACT

This study aims to analyze factors that influence tax compliance personal taxpayers who have business in Kudus town. The variables which are used in this research is taxpayer's compliance as dependent variable, taxpayer's awareness, knowledge and understanding of tax regulations, perception of the tax system's effectiveness, quality of service tax authorities, and tax penalties as the independent variables.

This study uses quantitative research methods, where the data obtained from questionnaires with Convenience Sampling method. Data analysis in this research uses multiple linear regression analysis with SPSS 16.00 for Windows.

The results of this research are as follows: (1) taxpayer's awareness on taxpayer's compliance is positive and significant, (2) knowledge and understanding of tax regulations on taxpayer's compliance is positive and significant, (3) perception of the tax system's effectiveness did not significantly gives positive influence to taxpayer's compliance, (4) quality of service tax authorities on taxpayer's compliance is positive and significant, (5) tax penalties on taxpayer's compliance is positive and significant.

Keywords: *taxpayer's awareness, knowledge and understanding of tax regulations, perception of the tax system's effectiveness, quality of service tax authorities, tax penalties, and taxpayer's compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di Kota Kudus. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data didapatkan dari kuesioner dengan metode *Convenience Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 16.00 *for Windows*.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,

Kata Kunci: pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, konflik pajak, sanksi pajak, pembangunan fasilitas publik, tingkat pendidikan dan kepatuhan wajib pajak

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempeengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kudus)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis meyakini kesulitan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dari awal perkuliahan sampai detik ini. Terimakasih untuk berkah dan rahmat-Nya yang tidak pernah berhenti sampai sekarang ini.
2. Bapak Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. H. M. Syafruddin, M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Haryanto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Agus Purwanto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen wali yang telah memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan serta seluruh staf tata usaha dan perpustakaan atas segala bantuan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

7. Seluruh jajaran Kantor KPP Pratama Kudus yang telah membantu penulis dalam menyediakan data-data yang diperlukan.
8. Bapak (Sus Irwanto) dan Ibu (Herlina Kuswardhany) atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, dukungan, pengorbanan dan doa yang tulus selama ini. Semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan karunia dan berkah untuk Bapak dan Ibu.
9. Kakak dan adikku tersayang, Prasetya Sushernawan dan Adi Susherwanto atas semangat, perhatian, dan doa yang tidak pernah putus. Kalian kakak dan adikku yang luar biasa.
10. Eyang Syahid dan Tante Rahayu Puji Astuti yang sudah memberikan dukungan baik moril dan materi, terimakasih atas perhatian dan dukungan kalian.
11. Sahabat super penulis, Prima Trihutama, M. Ilkham, Nashrun Mahbuby, Widyanto Faisal Latif, M. Arif Hidayat, Nandha Rahmalia Sukma terima kasih atas pertemanan yang begitu erat dari awal kuliah hingga sekarang ini.
12. Widyanto yang telah memberi pelajaran berharga kepada penulis tentang bagaimana cara menggunakan *software SPSS* dengan baik dan benar.
13. Teman-teman kelas b yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas pertemanan dari awal kuliah hingga menyelesaikan kuliah. Semoga pertemanan anak kelas b menjadi kenangan yang indah.
14. Teman-teman band Sweetwhisper Icha, Rangga, Naning, Adit, Arif, Resa dan teman-teman band Nunna No Tamashi Nashrun, Arif, Devi, Haris, Nunna. Terimakasih atas pertemanan yang begitu indah saat lagi *ngejem* bareng.

15. Teman-teman TIM I KKN Kecamatan Buaran Kelurahan Bligo 2014, Amuoh, Andung, Angga, Nanang, Reza, Gilang, Yoga, Akmal, Agil, Dewi, Annes, Pinta, Luci, Sita, Laily.
16. Para wanita yang pernah didekati oleh penulis, mohon maaf dan terimakasih atas segala yang kalian pernah berikan.
17. Seluruh keluarga besar Akuntansi FEB Undip 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, untuk kebersamaannya dan teman berbagi ilmu serta pengalaman dari awal perkuliahan sampai saat ini. Sukses untuk kita semua.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 15 Oktober 2014

Penulis

Rommy Suherdianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 SistematikaPenulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Teori Aksi Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>).....	15
2.1.2 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>).....	16
2.1.3 Kepatuhan wajib pajak.....	16
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	21
2.1.6 Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan	22
2.1.7 Kualitas Pelayanan Aparat Pajak	23
2.1.8 Sanksi Perpajakan	25
2.1.9 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha	26
2.2 PenelitianTerdahulu	27

2.3	Perumusan Hipotesis.....	33
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.3.2	Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
2.3.3	Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
2.3.5	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.1.1	Variabel Dependen	42
3.1.1.1	Kepatuhan Wajib Pajak	42
3.1.2	Variabel Independen.....	43
3.1.2.1	Kesadaran Wajib Pajak	43
3.1.2.2	Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	44
3.1.2.3	Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan.....	45
3.1.2.4	Kualitas Pelayanan Aparat Pajak	45
3.1.2.5	Sanksi Perpajakan	46
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5	Metode Analisis Data.....	49
3.5.1	Statistik Deskriptif	49
3.5.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	49
3.5.2.1	Uji Reliabilitas	50
3.5.2.2	Uji Validitas.....	50
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	51
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	51
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.5.4	Analisis Regresi	53

3.5.5	Pengujian Hipotesis	54
3.5.5.1	Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.5.5.2	Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)	54
3.5.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	55
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2	Analisis Data	60
4.2.1	Statistik Deskriptif	60
4.2.2	Uji Kualitas Data	63
4.2.2.1	Uji Reliabilitas	63
4.2.2.2	Uji Validitas.....	65
4.2.3	Uji Analitis Data	69
4.2.3.1	Uji Asumsi Klasik	69
4.2.3.1.1	Uji Normalitas.....	69
4.2.3.1.2	Uji Multikolinieritas	72
4.2.3.1.3	Uji Heteroskedastisitas	74
4.2.4	Pengujian Hipotesis	77
4.2.4.1	Koefisien Determinasi.....	77
4.2.4.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	78
4.2.4.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	79
4.3	Interpretasi Hasil.....	81
4.3.1	Kesadaran Wajib Pajak	81
4.3.2	Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	82
4.3.3	Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan.....	83
4.3.4	Kualitas Pelayanan Aparat Pajak	84
4.3.5	Sanksi Perpajakan	85
BAB V	PENUTUP.....	86
5.1	Simpulan	86
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	88
5.3	Saran	88
DAFTAR	PUSTAKA	90
	Lampiran-Lampiran	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Negara 2010-2014	2
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Seleksi Sampel Penelitian	55
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	59
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas.....	64
Tabel 4.6 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser.....	73
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.10 Uji Statistik F	76
Tabel 4.11 Uji Statistik t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Histogram Normalitas	69
Gambar 4.2 Normal P-Plot.....	69
Gambar 4.3 Scatterplot.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Kuesioner Penelitian	92
LAMPIRAN B	Data Penelitian.....	99
LAMPIRAN C	Hasil Olah Data Statistik	104
LAMPIRAN D	R Tabel.....	123

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk membiayai pengeluaran negara seperti subsidi yang semakin lama semakin meningkat, pemerintah juga harus meningkatkan sumber pendapatan utamanya yaitu pendapatan yang berasal dari sektor perpajakan. Dengan meningkatnya sumber pendapatan tersebut disektor pajak, diharapkan pemerintah dapat menjalankan pelayanan umum kepada masyarakat dan pembangunan nasional. Dapat diketahui pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar dibandingkan penerimaan negara diluar pajak. Pemerintah Indonesia secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan sumber pendapatan, sehingga dapat mengecilkan porsi utang luar negeri.

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Waluyo 2013) menjelaskan bahwa pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut pasal 1 UUD No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan bahwa pajak ialah suatu kontribusi wajib pajak 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 yang sangat diperlukan oleh negara Indonesia. Dimana fungsi tersebut dapat memberikan masukan kepada penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah (*budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur serta melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan politik (*reguler*) (Waluyo, 2013).

Peranan pajak setiap tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan terhadap penerimaan pendapatan negara, hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.1 Pajak merupakan suatu elemen yang memiliki fungsi penting dalam pendapatan nasional, oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan bagian dari instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan melakukan pengelolaan sistem perpajakan di Indonesia agar penerimaan pajak sesuai dengan yang diinginkan pemerintah. Untuk meningkatkan penerimaan pajak Dirjen Pajak melakukan reformasi pajak yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak (Fikriningrum, 2012).

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan Negara, 2010-2014
(Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak	Total
2010	723,307	268,942	992,249
2011	873,874	331,472	1,205,345
2012	980,518	351,805	1,332,323
2013	1,148,365	349,156	1,497,521
2014	1,310,219	350,930	1,661,149

Sumber: www.bps.go.id, 2014

Sistem pemungutan pajak memiliki peran yang besar dalam keberhasilan meningkatkan penerimaan pajak. Dalam perkembangan jaman reformasi sistem pajak di Indonesia mengalami perubahan. Undang-undang pajak yang berlaku pada tahun 1983 merupakan peninggalan kolonial Belanda yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan jaman dan juga tidak sesuai dengan ideologi pancasila, maka hal tersebut memunculkan reformasi di bidang pajak. Secara umum Indonesia terdapat tiga sistem dalam pemungutan pajak, yaitu *official assesment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. Setelah terjadi reformasi negara kita menerapkan *self assessment system*. Pada sistem ini wajib pajak dituntut untuk berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung besarnya pajak yang terutang dan kemudian menyetorkan (Imelda, 2014). Dalam sistem ini wajib pajak dituntut untuk memiliki kesadaran yang besar untuk membayar pajak, karena sistem ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak tanpa ada paksaan dari fiskus. Sistem ini juga memiliki kelemahan yaitu ada peluang wajib pajak untuk bertindak curang dalam mengisi laporan dan melakukan pengelakan pajak.

Dalam Hardiningsih (2011) menjelaskan bahwa Direktorat Jendral Pajak memiliki agenda aksi dalam meningkatkan angka penerimaan pajak yaitu dengan usaha *ekstensifikasi* dan *intensifikasi pajak*. Dalam surat edaran Direktorat Jendral Pajak nomor SE - 06/PJ.9/2001 usaha *ekstensifikasi* dilakukan dengan cara menambah jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan usaha *intensifikasi* ditempuh melalui optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta

subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi DJP, dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi wajib pajak.

Kendala yang dapat menghambat kelancaran dalam pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak seharusnya diterapkan dalam setiap individu wajib pajak untuk membayar pajak tepat pada waktu. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang akan meningkat dan secara langsung akan meningkatkan angka *tax ratio*. Besarnya potensi penerimaan pajak yang hilang akibat ketidakpatuhan membayar pajak dan banyaknya praktek-praktek penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan pengelakan pajak (*tax evasion*) (www.infobanknews.com). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau sikap seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fitriani (2011) menjelaskan bahwa suatu target pajak dapat tercapai, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya motivasi yang dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak diberikan bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian secara tidak langsung wajib pajak akan terdorong dalam membayar pajak tepat waktu.

Faktor-faktor yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya ialah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak akan tumbuh dengan sendiri jika wajib pajak itu mengetahui manfaat yang

diberikan dari fungsi pajak tersebut. Dengan diterapkan *self assessment system* akan memberikan perubahan sikap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara sukarela tanpa ada paksaan dari petugas fiskus (Darmayanti, 2004 dalam Suhendra, 2010). Menurut Hardiningsih (2011) penerapan *self assessment system* dalam prakteknya sulit berjalan dengan yang diharapkan bahkan masih dilakukannya penghindaran dan pengelapan pajak yang dilakukan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2014) menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak yang tinggi dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hal senada juga dijelaskan oleh penelitian Nugroho (2012), Utami, dkk. (2012) dan Hardiningsih (2011) dimana kesadaran membayar pajak dapat mempengaruhi tingkat kemauan untuk membayar pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Widayati dan Nurlis (2010) dimana kesadaran tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Selain kesadaran wajib pajak terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Pengetahuan adalah suatu informasi yang ditemui oleh akal pikiran manusia melalui pengamatan. Pengetahuan tersebut akan muncul saat seseorang tersebut menggunakan akal budinya dalam mengenal suatu kejadian di sekitarnya (<http://id.wikipedia.org>). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia 2008 disebutkan bahwa pengetahuan merupakan sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Hardiningsih (2011) menjelaskan bahwa pengetahuan pajak ialah suatu proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak dengan upaya

pengajaran dan pelatihan. Dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, akan memberikan efek positif terhadap penerimaan pajak dimana wajib pajak mengetahui peraturan-peraturan perpajakan yang ada, sehingga akan meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak.

Saat ini upaya DJP dalam mengedukasi masyarakat dirasakan masih kurang konsisten. Misalkan iklan himbauan untuk membayar pajak pada tahun-tahun terdahulu iklan tersebut sering muncul di televisi, namun sekitar tahun 2013-2014 iklan tersebut hilang dari layar televisi. Seharusnya DJP harus konsisten dalam melakukan penyuluhan dari waktu ke waktu. Mengingat pendapatan perpajakan adalah pendapatan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai pembangunan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) menghasilkan riset dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal senada juga dijelaskan di penelitian yang dilakukan oleh Widayanti dan Nurlis (2010), Nugroho (2012), dan Masruroh (2013) dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dapat mempengaruhi kemauan, kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak. Akan tetapi, hasil berbeda dapat di jelaskan di penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) dan Putri (2013) dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh dalam kemauan membayar pajak.

Untuk mengecilkan angka penghindaran dan pengelapan pajak, Direktorat Jendral Pajak melakukan banyak upaya, diantaranya dengan melakukan

modernisasi sistem perpajakan yang ada. Sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan layanan dengan membentuk *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak (Rahayu dan Ita, 2009). Sistem perpajakan yang telah ada sekarang ini menggunakan basis *e-system* seperti *e-Registration*, *e-Felling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-Payment*, *e-Counseling*, *Taxpayer's Account*, *Drop Box*. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan hubungan dengan perpajakan. Dengan sistem tersebut wajib pajak dapat mendaftar untuk memperoleh NPWP, membayar pajak sampai dengan menyampaikan SPT. Untuk menunjang sistem administrasi ini, petugas pajak harus menerapkan kode etik sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang profesional, sehingga akan menjadi kontrol yang baik untuk sistem ini dan akan meningkatkan penerimaan pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) mendapatkan hasil dimana ketika tingkat persepsi atas efektifitas sistem perpajakan meningkat atau menurun, hal ini tidak akan memberikan pengaruh dorongan bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dan Hardiningsih (2011) mendapatkan hasil yang sama dengan penelitian Utami, dkk. (2012) dimana persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian yang berbeda didapatkan yang dilakukan oleh Nugroho (2012) dimana persepsi atas efektifitas sistme perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak.

Pada era sekarang ini pelayanan di suatu instansi atau perusahaan menjadi hal yang paling utama. Dimana saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan fiskus, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak. Hal tersebut akan mendorong atau memotivasi wajib pajak untuk membayar secara tepat waktu dan mengurangi adanya praktik *tax evasion* dan *tax avoidance* yang dilakukan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2013) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dapat dijelaskan dipenelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Utami, dkk. (2012), Nugroho (2012) dan Indriyani (2014) dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

Perubahan internal terus dilakukan oleh otoritas pajak, namun KPK mendapat temuan bahwa telah terjadi korupsi yang dilakukan oleh oknum DJP. Sebut saja ada kasus korupsi yang dilakukan Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika yang merugikan negara miliaran rupiah yang dimana oknum-oknum tersebut melakukan kerjasama secara ilegal dengan pengusaha untuk mengecilkan jumlah pajak terutang. Tindak korupsi yang dilakukan sebagian oknum pajak ini

dapat memberikan dampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat atau wajib pajak terhadap integritas dan citra aparat pajak sehingga akan mendorong wajib pajak enggan membayar pajak.

Sanksi perpajakan harus dikenakan bagi wajib pajak yang melakukan kecurangan dan yang enggan membayar pajak. Banyak kasus di Indonesia wajib pajak ingin membayar pajak dengan mengecilkan besaran pajak terutang, maka dari itu wajib pajak tersebut melakukan kecurangan dengan dibantu oleh oknum pegawai pajak. Hal tersebut dapat membawa dampak negatif terhadap penerimaan pajak. Sanksi pajak harus lebih diperketat peraturannya, supaya wajib pajak akan merasa takut jika tidak membayar pajak dan akan melakukan perhitungan pajak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Sanksi perpajakan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Waluyo, 2013).

Di dalam UU KUP pasal 13 ayat 3, bagi WP yang sudah mampu melakukan pencatatan akuntansi atau membuat laporan keuangan untuk tujuan pajak namun tidak melakukannya. Penghasilan netonya akan dihitung berdasar norma perhitungan. Pajak yang kurang dibayar dari hasil penerapan norma perhitungan akan dikenai sanksi berupa kenaikan pajak 50% atau 100% dari pajak yang kurang dibayar (Mukhyi, 2012). Otoritas pajak harus konsisten dalam menerapkan sanksi bagi yang melanggar ketentuan membayar pajak. Dengan demikian, diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Variabel sanksi perpajakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2014) menjelaskan bahwa adanya pengaruh dengan kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hasil penelitian yang berbeda dapat dijelaskan oleh penelitian Masruroh (2013) dimana sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kota Kudus merupakan daerah industri dan perdagangan, dimana sektor ini mampu menyerap banyak tenaga kerja dan memberikan kontribusi yang besar terhadap PDRB (<http://www.kuduskab.go.id>). Laba atau pendapatan yang telah dikurangi PTKP dan tarif PPh pasal 17 diharapkan kepada usahawan untuk disetorkan, guna memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah, tidak terkecuali bagi wajib pajak orang pribadi usahawan. Kota Kudus hingga tahun 2012 mencatat terdapat sebanyak 13.451 WPOP usahawan yang terdaftar. Namun hanya sebanyak 3.171 WPOP usahawan yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP usahawan di Kota Kudus hanya 28%. Tabel 1.2 di bawah ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan WPOP usahawan di Kota Kudus.

Tabel 1.2
Daftar Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Kota Kudus

Tahun	WPOP Usahawan Terdaftar	WPOP Usahawan yang Menyampaikan SPT	Persentase <i>Tax Compliance</i>
2010	11.432	3.005	31%
2011	12.318	3.064	29%
2012	13.451	3.171	28%

Sumber : KPP Pratama Kudus, 2014

Berdasarkan sumber data di atas, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi penurunan kepatuhan dari tahun 2010 sampai 2012. Maka hal ini perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha untuk mengetahui penyebabnya.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Utami, dkk. (2012). Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menambahkan variabel independen sanksi perpajakan. Perbedaan selanjutnya terdapat di subjek penelitian, dimana subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang memiliki usaha di Kota Kudus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, bahwa terdapat permasalahan yang timbul dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak yang mempengaruhi faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi dan efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan. Sesuai dengan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Membuktikan secara empiris pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Membuktikan secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi KPP Pratama Kudus, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

wajib pajak.

2. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan referensi untuk menambah wawasan ataupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab secara singkat dari keseluruhan skripsi. Penulisan skripsi ini dipaparkan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran secara garis besar tentang permasalahan yang diangkat. Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah atau topik yang diteliti. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai kerangka pemikiran yang mendasari hipotesis dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data,

metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Dalam penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori ini menjelaskan hubungan antara kepercayaan, sikap, norma, tujuan, dan perilaku individual. Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku melakukannya. Terdapat tiga komponen *Theory of Reasoned Action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of Reasoned Action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif (Imelda, 2014).

Untuk dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Reasoned Action* dapat menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seseorang akan menentukan perilaku patuh atau tidak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang dipengaruhi oleh pemikiran rasional wajib pajak tentang manfaat pajak bagi dirinya, sehingga hal tersebut yang mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Untuk mendukung *Theory of Reasoned Action*, dalam penelitian ini juga ditambah teori atribusi. Teori ini merupakan teori yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958) yang kemudian dikembangkan oleh Harold Kelly (1972). Pada dasarnya teori atribusi menjelaskan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 2001 dalam Santi, 2012). Menurut Santi (2012) perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali dari pribadi seorang individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan, sedangkan perilaku eksternal disebabkan oleh pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi situasi.

Teori atribusi sangat relevan untuk menjelaskan hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. Sebagaimana diketahui seseorang dalam menentukan suatu pilihan biasanya orang tersebut menggunakan sikap naluri yang ada didirinya atau mengikuti tren yang berkembang di lingkungan masyarakat. Faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak.

2.1.3 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti atau menjalani sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan menggunakan sistem *self assessment*, wajib pajak diberikan kemudahan dimana wajib pajak bertanggung

jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya kemudian secara riil membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT.

Imelda (2014) menjelaskan definisi dari *tax compliance* merupakan sebagai masukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada paksaan. Norman D. Nowak mengemukakan istilah kepatuhan wajib pajak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dari situasi (Devano dalam Supadmi, 2009) sebagai berikut.

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Komalasari (2005) dikutip Ibtida (2012) ketika membicarakan kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui tentang apa yang harus diukur. *Compliance* bisa dikategorikan dalam 2 hal:

1. *Administrative compliance*, merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.
2. *Technical compliance*, merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari UU perpajakan

Karakteristik wajib pajak yang patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam angka 2 telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
5. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak, wajib pajak harus memiliki kesadaran didalam membayar pajak. Kesadaran itu seharusnya timbul didalam masing-masing individu wajib pajak, sehingga wajib pajak tidak merasa ada paksaan didalam membayar pajak. *Self assessment system* memiliki peran yang sangat besar dalam mendukung kesadaran wajib pajak. Dapat diketahui sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh dan kemudahan kepada wajib pajak didalam membayar pajak sampai dengan menyampaikan SPT.

Kesadaran perpajakan menurut Jatmiko, (2006) adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Handayani, dkk (2012) memberikan pendapat bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Dalam mengartikan kesadaran, wajib pajak juga harus memiliki persepsi positif terhadap pajak sebagai pelaksana fungsi pemerintahan. Jika wajib pajak berpersepsi positif maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Jatmiko, (2006) membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri serta bangsa secara keseluruhan.

Triyanto (2011) dikutip Santi (2012) mengungkapkan bahwa kesadaran atas perpajakan dibentuk dari indikator berikut:

1. Pengetahuan tentang pajak

Pengetahuan tentang pajak meliputi iuran rakyat untuk dana pembangunan, iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.

2. Persepsi terhadap petugas pajak

Petugas pajak adalah individu-individu yang harus menegakkan aturan permainan sistem perpajakan (Ancok, 1995). Adapun persepsi terhadap petugas pajak adalah penilaian WP mengenai sikap dan perilaku petugas pajak dalam memberikan layanan, yang terdiri dari kehandalan, perhatian, empati, kecepatan, dan kepedulian. Selain itu, petugas pajak juga diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi, dan bekerja jujur.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku Jatmiko (2006). Jadi wajib pajak pada sistem pajak yang baru sekarang sangat diberi kebebasan dalam membayar sampai dengan menyampaikan SPT.

2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Terhadap Peraturan Perpajakan

Menurut Hardiningsih (2011) adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dalam hal peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai peraturan yang ada didalam perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Resmi (2009) menjelaskan bahwa yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran, tempat pembayaran, menyampaikan SPT, denda dan batas waktu pembayaran dan penyampaian SPT.

Menurut Waluyo (2013) ada beberapa indikator wajib pajak dapat dikatakan tahu dan paham mengenai peraturan perpajakan sebagai berikut:

1. Cara pemungutan pajak
2. Cara memperoleh NPWP
3. Besaran tarif pajak
4. Bagaimana tata cara mengisi SPT dan menyampaikannya
5. Mengetahui sarana, batas waktu, pembayaran atau penyetoran pajak
6. Sanksi perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan biasanya masyarakat atau wajib pajak bisa mendapatkan melalui pendidikan ataupun penyuluhan yang dilakukan aparat pajak. Apabila wajib pajak telah tahu dan

paham mengenai peraturan perpajakan, dapat dipastikan bahwa wajib pajak akan sadar betapa pentingnya pajak untuk kehidupan berbangsa dan bernegara.

2.1.6 Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan

Menurut Utami, dkk. (2012) menjelaskan persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, peninterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Menurut Dewinta (2012) persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, pendengaran, penerimaan, dan penghayatan perasaan. Secara umum persepsi diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar.

Efektifitas terdiri dari kata dasar efektif yang berarti sesuatu yang berhasil atau dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang ingin dituju. Efektifitas juga bisa diartikan sebagai sebuah pengukuran keberhasilan dalam hal yang ingin dikehendaki. Dalam hal perpajakan efektifitas sistem bisa dilihat keberhasilan dari sistem tersebut membuat para wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan wajib pajak atas sistem perpajakan dapat diukur dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak dan sistem tersebut bisa dikatakan efektif jika mayoritas wajib pajak sudah banyak menggunakan sistem tersebut. Misalnya wajib pajak bisa membuat NPWP via online dengan menggunakan *e-Registration*. Kemudian wajib pajak bisa membayar pajak via *e-Payment* dan dengan *e-Filling* wajib pajak bisa melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak.

Pada era kemajuan teknologi seperti saat ini, wajib pajak diharapkan dapat mengikuti perkembangan tersebut. Apalagi nanti pada tahun 2015 negara Indonesia akan memasuki era MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan membawa dampak kemajuan yang sangat pesat dibidang teknologi, kemungkinan sistem perpajakan pun dimungkinkan lebih dimodernisasi lagi. Sistem perpajakan modern yang telah dibentuk DJP diharapkan membawa dampak positif terhadap penerimaan pajak. Sehingga penerimaan pajak akan mengalami peningkatan dan kepatuhan terhadap pajak juga meningkat.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Aparat Pajak

Kualitas menurut Tjiptono (2007) dalam Utami, dkk. (2012) memiliki arti dimana suatu kondisi yang dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan memiliki arti sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Utami, dkk. (2012) pelayanan memiliki arti sebagai suatu proses atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan aparat pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak dapat menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak, sehingga akan menimbulkan suatu asumsi dari wajib pajak yang berupa asumsi positif atau asumsi negatif dalam menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu.
2. Memberikan penyuluhan tentang tata cara membayar pajak dan menyampaikan SPT.
3. Melakukan sosialisasi terhadap e-sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak.

Dalam memberikan pelayanan terbaik yang harus dilakukan oleh aparat pajak adalah mengetahui kewajiban dan hak dalam menjalankan tugas sebagai aparat pajak. Kewajiban aparat pajak yang diatur UU Perpajakan adalah:

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

Sementara itu, terdapat pula hak-hak aparat pajak yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Dengan kualitas pelayanan aparat pajak yang optimal, secara otomatis akan menimbulkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Mengoptimalkan pelayanan adalah cara yang harus dilakukan dari waktu ke waktu untuk meningkatkan penerimaan pajak, serta memberikan sistem *reward* bagi aparat pajak yang berprestasi dan *punishment* bagi aparat pajak yang melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman yang diberikan kepada seseorang atau kelompok yang melakukan pembangkangan, penolakan, dan tidak patuh terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi menurut Jatmiko (2006) adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Jadi sanksi perpajakan adalah suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak tersebut tidak mematuhi peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas pajak.

Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya jika memandang bahwa sanksi pajak dapat merugikan dirinya. Sanksi dalam hal perpajakan dapat diartikan jika wajib pajak tidak membayar pajak akan mendapatkan hukuman. Menurut Yadnyana (2007) dalam Muliari (2011) sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana

untuk mendidik wajib pajak.

4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Peneanaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

2.1.9 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha

Wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha adalah wajib pajak orang pribadi yang semata-mata mendapatkan penghasilan dari usahanya sendiri dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang memiliki kegiatan usaha menurut Arum (2012) adalah mereka yang menjalankan atau melakukan kegiatan usaha tanpa ada ikatan dari pemberi kerja. Pengertian menjalankan usaha dapat dimaksudkan bagi para wajib pajak yang memiliki usaha dibidang apapun, baik itu pertanian, industri, perdagangan maupun usaha lainnya.

Wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di Indonesia menurut Arum (2012) harus mengadakan pembukuan dan menyajikan keterangan-keterangan yang cukup untuk menghitung Penghasilan Kena Pajak atau harga perolehan atau penyerahan barang dan jasa, guna perhitungan jumlah pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. WPOP yang memiliki kegiatan usaha seharusnya wajib mengisi form SPT Tahunan 1770 sebagai alat pelaporan pajaknya. Berbeda dengan WP orang pribadi yang bekerja ditempat pemberi kerja dimana WPOP yang bekerja ditempat pemberi kerja misalnya pegawai atau bukan pegawai biasanya cenderung kurang mengerti bagaimana tata cara membayar pajak, karena besaran pajak sudah dipotong langsung oleh pemotong pajak misalnya pemberi kerja, bendahara, dana

pensiun, dan penyelenggara kegiatan (Waluyo, 2013).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang menjadi acuan dalam penyusunan usulan penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan I Made (2014). Penelitian tersebut memaparkan hasil studi kasus mengenai pengaruh tanggungjawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Masruroh (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kepatuhan wajib dengan variabel bebas kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan yang dilakukan di kota Tegal. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi terdapat variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Putri (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan umum, tingkat ekonomi, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan PBB masyarakat desa dan kota dengan variabel moderating kontrol petugas desa/kelurahan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pengetahuan umum dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel tingkat ekonomi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Utami, dkk. (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Serang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi terdapat variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu variabel persepsi efektifitas sistem perpajakan.

Nugroho (2012) melakukan penelitian tentang pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel moderasi terhadap kemauan untuk membayar pajak. Hasil penelitian tersebut menyatakan semua variabel berpengaruh positif terhadap tingkat kemauan membayar pajak.

Hardiningsih dan Nila (2011) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dengan menggunakan variabel bebas kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan kualitas layanan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian tersebut berpengaruh signifikan kecuali variabel bebas pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta variabel bebas persepsi efektifitas sistem perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Widayati dan Nurlis (2010) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil penelitian tersebut menyatakan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak, akan tetapi ada variabel yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak yaitu kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan

Secara ringkas hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel 2.1 bawah ini:

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

NO	PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
1	Putu Arika Indriyani dan I Made Sukartha (2014)	Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan	Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan
2	Siti Masruroh (2013)	Pengaruh Pemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan	Pemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan	Hasil penelitian yang diketahui bahwa semua variabel bebas yang digunakan berpengaruh positif, kecuali variabel bebas kemanfaatan

NO	PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.		NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Carola Ditta Surya Putri (2013)	Analisi Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa dan Kota Dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan (Studi Kasus Pada Kabupaten Demak)	Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, Pengetahuan Pajak, Kontrol Petugas Desa/Kelurahan	Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pengetahuan umum dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel tingkat ekonomi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4	Sri Rizki Utami, Andi, Ayu Noorida Soerono (2012)	Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang	Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif, kecuali persepsi atas efektifitas sistem perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan

NO	PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
5	Rahman Adi Nugroho (2012)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)	Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Persepsi efektifitas sistem perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
6	Pancawati Hardiningsih dan Nila Yuliniawati (2011)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak	Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Layanan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran membayar pajak, kualitas layanan wajib pajak berpengaruh signifikan, kecuali variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta persepsi efektifitas sistem perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kemauan membayarpajak.

NO	PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
7	Widayati dan Nurlis (2010)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan.	Kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Sumber: dirangkum dari berbagai sumber jurnal

Berbagai penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan seperti yang sudah diuraikan pada tabel 2.1 di atas. Yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menambah variabel sanksi perpajakan dan perbedaan yang juga terdapat pada tempat dan waktu penelitian.

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan menurut Jatmiko, (2006) adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Utami, dkk (2012) memberikan pendapat bahwa kesadaran membayar pajak merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas untuk patuh membayar pajak kepada kas negara untuk kepentingan bersama. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kesadaran wajib pajak sangat kontras dengan teori atribusi. Dimana pada teori atribusi menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) memperoleh hasil kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan hasil yang berbeda dikemukakan oleh Hardiningsih (2011), Nugroho (2012), Utami, dkk. (2012), Indriyani (2014) dimana variabel kesadaran berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan membayar pajak. Dari pernyataan diatas, dapat diambil hipotesis mengenai pengaruh dari pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia daring adalah segala sesuatu yang diketahui dalam proses belajar. Saat melakukan proses belajar, manusia memiliki alat bantu berupa panca indra untuk menangkap dan memproses fenomena yang sedang dipelajari. Menurut Hardiningsih (2011) adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dalam hal peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai peraturan yang ada didalam perpajakan. Dalam mendapatkan pengetahuan peraturan perpajakan, wajib pajak bisa mendapatkan dari proses belajar secara formal seperti pendidikan perpajakan, seminar perpajakan, atau didapatkan dibangku kuliah. Proses belajar secara informal seperti penyuluhan dari aparat pajak atau iklan-iklan perpajakan

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Wajib pajak yang kurang paham mengenai peraturan perpajakan akan cenderung tidak patuh untuk membayar pajak. Sedangkan wajib pajak yang paham tentang peraturan perpajakan akan cenderung patuh untuk membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan, biasanya akan melakukan aturan-aturan yang berlaku didalam undang-undang

perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan senada dengan teori atribusi. Pada teori atribusi menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Santi (2012) perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali dari pribadi seorang individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) memperoleh hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal senada juga dijelaskan oleh penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Nugroho (2012), Masruroh (2013) bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Putri (2013) dan Hardiningsih (2011) dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dan kemauan membayar pajak. Dari pernyataan diatas, dapat diambil hipotesis mengenai pengaruh dari pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

H₂ : Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Utami, dkk. (2012) menjelaskan persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, peninterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Sedangkan efektifitas menurut Hardiningsih (2011) ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas dan waktu telah tercapai. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat diartikan sebagai suatu target yang telah dicapai oleh sistem perpajakan dengan indikator wajib pajak merasa puas dengan sistem perpajakan yang dibuat oleh otoritas pajak dengan tidak ada keluhan dari wajib pajak.

Sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak seharusnya dapat digunakan oleh semua wajib. Dengan menggunakan sistem perpajakan diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan seperti mendaftarkan NPWP dengan menggunakan *e-Registration*, membayar pajak menggunakan *e-payment* dan melaporkan SPT dengan *e-Filling*. Sistem yang dibentuk oleh DJP juga berfungsi untuk mengurangi pengelapan dan penghindaran pajak, sehingga akan menimbulkan asumsi kepada masyarakat bahwa DJP sebagai penghimpun pajak masyarakat Indonesia telah bersih dari korupsi. Dengan demikian, wajib pajak akan berpresepsi baik atas sistem yang dibentuk otoritas pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori atribusi dapat dijelaskan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan penyebab eksternal individu dalam membuat keputusan

mengenai patuh atau tidak dalam membayar pajak. Perilaku eksternal menurut Santi (2012) disebabkan oleh pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi situasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), diperoleh hasil bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Hasil penelitian berbeda dijelaskan oleh Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih (2011) dan Utami, dkk. (2012) dimana persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

H₃ : Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia daring merupakan suatu tingkatan baik buruknya sesuatu. Kualitas menurut Tjiptono (2007) dalam Utami, dkk. (2012) memiliki arti dimana suatu kondisi yang dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Hardiningsih, 2011).

Dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak secara optimal, maka akan meningkatkan kemauan akan membayar pajak, karena wajib pajak merasa diberikan servis yang memuaskan oleh aparat pajak saat mengurus hal-hal yang menyangkut perpajakan. Hal ini senada dengan teori aksi beralasan, dimana wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak jika mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparat pajak, namun wajib pajak akan tidak patuh membayar pajak jika wajib pajak tidak diberi pelayanan yang optimal oleh aparat pajak. Dalam penelitian Hardiningsih (2011) dan Indriyani (2014) memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) dan Nugroho (2012) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

H₄ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman karena tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Sanksi perpajakan adalah suatu hukuman yang diberikan

dari otoritas pajak kepada wajib pajak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya jika memandang bahwa sanksi pajak dapat merugikan dirinya. Sanksi dalam hal perpajakan dapat diartikan jika wajib pajak tidak membayar pajak akan mendapatkan hukuman. Menurut Yadnyana (2007) dalam Muliari (2011) sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Wajib pajak yang baik akan menghindari dari sanksi yang akan dikenakan, karena bagi wajib pajak yang tahu sanksi tersebut akan merugikan dirinya. Kepatuhan adalah salah satu cara wajib pajak menghindari dari sanksi yang akan diberikan. Hal ini relevan dengan teori atribusi karena sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian Indriyani (2014) memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Sedangkan hasil yang berbeda

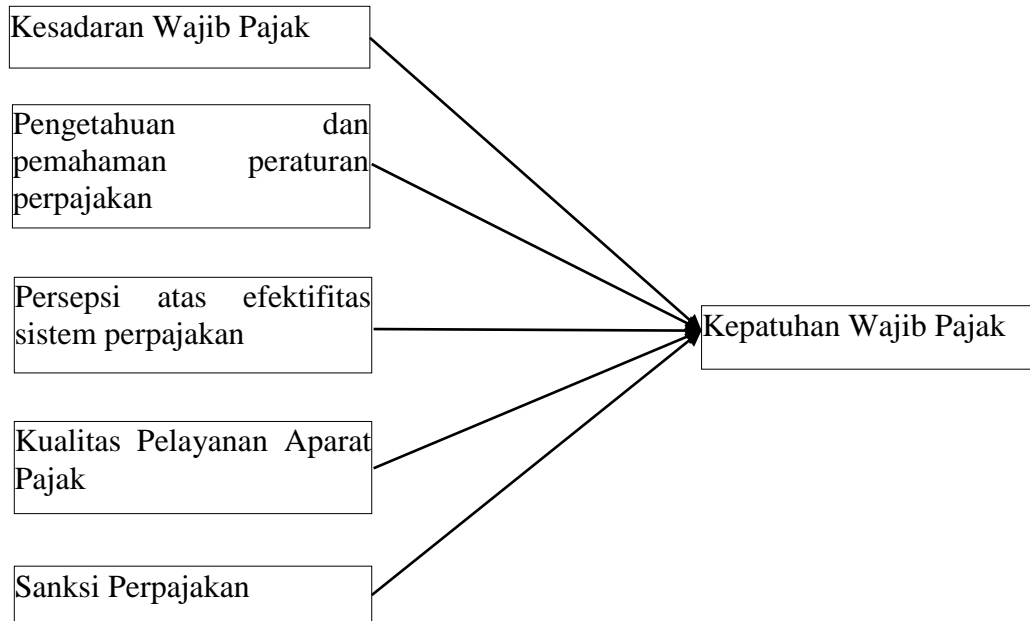
dikemukakan oleh Masruroh (2013) dimana sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

H₅ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak(X₁), pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan(X₂), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan(X₃), kualitas pelayanan(X₄), sanksi perpajakan(X₅). Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak(Y). Untuk penjelasan lebih lanjut, akan dijelaskan pada gambar 2.2 berikut ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas atas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk mendapat hasil yang akurat, perlu dilakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis yang ada. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

3.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kepatuhan wajib pajak dapat diamati menggunakan kuisisioner yang berisi beberapa pertanyaan dimana semua jawaban atas butir pertanyaan diukur dalam skala likert 5 poin. Adapun variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

3.1.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan suatu sikap manusia untuk taat dengan suatu hal yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu sikap dari wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan undang-undang yang telah ditetapkan DJP. Kepatuhan wajib pajak

dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian Masruroh (2013) yaitu tepat waktu menyampaikan SPT dalam 3 tahun terakhir, mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani, menghitung pajak terutang dengan benar, tepat waktu membayar pajak, tidak mempunyai tunggakan pajak, menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan, serta tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam 5 tahun terakhir. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 7 pertanyaan.

3.1.2 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Pengukuran variabel independen teramati menggunakan kuisisioner dan semua jawaban atas butir pertanyaan dalam kuisisioner tersebut diukur dalam skala likert 5 poin. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

3.1.2.1 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan suatu sifat yang timbul dalam hati nurani seseorang. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan dimana wajib pajak sadar sebagai warga negara Indonesia yang patuh hal membayar pajak. Mengingat pajak memiliki fungsi dalam menjalankan pembangunan negara Indonesia. Tanpa adanya paksaan dari pihak luar, wajib pajak akan membayar pajak sesuai dengan yang ditetapkan. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) yaitu kesadaran

bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan, kesadaran bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara, kesadaran bahwa pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para WP, serta kesadaran bahwa membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 6 pertanyaan.

3.1.2.2 Pengetahuan dan Pemahaman Terhadap Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman dalam peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai posisi dimana wajib pajak tahu dan mengerti tentang hal-hal dalam perpajakan. Hal-hal dalam perpajakan meliputi tata cara membayar pajak, undang-undang perpajakan, mengetahui besaran tarif pajak, mengetahui melaporkan SPT. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian Hardiningsih (2011) yaitu kepemilikan NPWP bagi setiap WP yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban WP, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, serta mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 6 pertanyaan.

3.1.2.3 Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Persepsi merupakan suatu pandangan seseorang dalam menilai suatu objek. Efektifitas menurut Hardiningsih (2011) ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas dan waktu telah tercapai. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat diartikan sebagai suatu target yang telah dicapai oleh sistem perpajakan dengan indikator wajib pajak merasa puas dengan sistem perpajakan yang dibuat oleh otoritas pajak dengan tidak ada keluhan dari wajib pajak. Persepsi atas efektifitas sitem perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian Hardiningsih, (2011) yaitu pembayaran pajak melalui *e-banking* mudah, aman, dan terpercaya, pelaporan pajak melalui *e-SPT* dan *e-felling* sangat efektif, penyampaian SPT melalui drop box dapat dilakukan dimana saja dan memudahkan wajib pajak, pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui *e-Registration* dari website pajak. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 4 pertanyaan.

3.1.2.4 Kualitas Pelayanan Aparat Pajak

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aparat pajak adalah petugas dari Direktorat Jendral Pajak yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan aparat pajak adalah pelayanan yang diberikan aparat pajak yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Hardiningsih, 2011). Kualitas pelayanan aparat pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Indriyani, (2014) yaitu aparat pajak telah memberikan pelayanan

pajak dengan baik, aparat pajak mampu memberi informasi perpajakan secara lengkap dan jelas kepada wajib pajak, aparat pajak mampu dan mau membantu dalam menyelesaikan masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak, aparat pajak menjalin komunikasi yang baik dengan wajib pajak, aparat pajak melayani wajib pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak itu sendiri. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan

3.1.2.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu hukuman yang diberikan bagi seseorang yang tidak patuh. Sanksi perpajakan dapat diartikan sebagai hukuman bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap aturan yang telah dibuat otoritas pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan replikasi dari kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2013) yaitu sanksi pidana dapat dikenakan bagi pelanggar aturan pajak yang cukup berat, sanksi administrasi dapat dikenakan bagi pelanggar aturan pajak yang sangat ringan, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik WP, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, serta pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada kumpulan kelompok orang, kejadian atau hal lain yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan di Kota Kudus yang tercatat di KPP

Pratama Kudus. Dari data yang diperoleh wajib pajak orang pribadi usahawan yang efektif di KPP Pratama Kudus pada tahun 2012 sebesar 11.530

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Sampel harus memiliki beberapa kriteria yaitu:

1. Memiliki penghasilan diatas PTKP
2. Memiliki NPWP
3. Mengisi formulir 1770
4. Melaporkan SPT

Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996, dalam Jatmiko, 2006) sebagai berikut:

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

$$n = \frac{11.530}{1 + 11.530(10\%)^2}$$

$$n = 99,40$$

$$n = 100 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : populasi

moe : *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Dengan demikian besarnya sampel (*sample size*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 99,40 responden. Apabila dilakukan pembulatan menjadi 100 responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data mendeskripsikan jenis data dan variabel penelitian. Jenis data yang digunakan berupa data primer yang berarti adalah data diperoleh secara langsung dari lapangan. Pada penelitian ini digunakan jenis data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada responden dan kemudian akan diolah menggunakan *software SPSS* (Ghozali, 2011). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para WPOP yang berdomisili di Kota Kudus dan memiliki kegiatan usaha di Kota Kudus.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjelaskan bagaimana data penelitian diperoleh. Pada penelitian ini fakta yang diungkap merupakan data aktual yaitu data yang diperoleh dari subjek dengan anggapan bahwa memang subjeklah yang lebih mengetahui keadaan sebenarnya dan peneliti berasumsi bahwa informasi yang diberikan oleh subjek adalah benar (Azwar, 1997).

Oleh karena itu, untuk mengungkap fakta aktual tersebut peneliti menggunakan metode kuesioner. Kuesioner yang dimaksud merupakan daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang merupakan sampel dari penelitian. Responden akan menilai setiap pernyataan dengan menggunakan skala Likert 5 poin, dari persepsi responden bahwa responden sangat tidak setuju

sampai dengan sangat setuju terhadap suatu pernyataan yang ada dalam kuesioner.

Perinciannya adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (R)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2011). Sedangkan untuk memberikan deskripsi tentang karakter variabel-variabel penelitian (pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan sanksi pajak) digunakan tabel statistik deskriptif yang menunjukkan rentang teoritis, rentang aktual, angka rata-rata teoritis, rata-rata aktual, dan standar deviasi.

3.5.2 Uji Reliabilitas dan Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel (handal) dan valid (sah), maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu Ghozali (2011). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS, dengan cara menghitung item to total correlation masing-masing indikator dan koefisien *cronbach'alpha* dari tiap indikator. Aturan umum yang dipakai *Cronbach'Alpha* $\geq 0,70$ sudah mencerminkan bahwa suatu indikator dikatakan reliabel (Ghozali, 2011).

3.5.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Maksud pengujian ini adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat dapat mengukur apa yang hendak kita analisis. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing item dan skor totalnya. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah suatu item valid atau gugur maka dilakukan perbandingan antara koefisien *t* hitung dengan koefisien *t* tabel. Jika *t* hitung $>$ *t* tabel berarti item valid. Sebaliknya jika *t* hitung $<$ *t* tabel berarti item tidak valid (gugur).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2011). Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot (P-Plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas didasarkan pada (Ghozali, 2011):

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan adanya pola distribusi normal. Oleh karena itu, model regresinya memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Ghozali (2011) selain analisis grafik, untuk menguji normalitas residual adalah dengan menggunakan analisis statistik. Uji statistik yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov (K-S). Data terdistribusi normal apabila Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan diatas 0,05.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah dengan nilai *tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011). Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Bila terjadi heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat varians koefisien regresi menjadi minimum dan *confidence interval* melebar sehingga hasil uji signifikan statistik tidak valid lagi (Ghozali, 2011). Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas. Cara selanjutnya dengan melihat grafik scatterplot. Jika membentuk pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Akan tetapi, jika tidak ada pola yang jelas atas titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2011).

3.5.4 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Mengingat penelitian ini menggunakan lima variabel independen, maka persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak

β_2 = Koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan

β_3 = Koefisien regresi variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan

β_4 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan aparat pajak

β_5 = Koefisien regresi variabel sanksi perpajakan

X1 = Kesadaran wajib pajak

X2 = Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan

X3 = Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan

X4 = Kualitas pelayanan aparat pajak

X5 = Sanksi Perpajakan

e = Error

3.5.5 Pengujian Hipotesis

3.5.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik (Ghozali, 2011).

3.5.5.2 Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, dilakukan dengan cara menguji nilai F. Kriteria suatu hipotesis diterima adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.

3.5.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5%. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_o ditolak. Namun, jika sebaliknya maka H_a ditolak dan H_o diterima.