

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN
DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Empiris Pada Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

ESTI RIZQIANA ASFA I.

NIM. 12030112140317

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)**

Dosen Pembimbing : Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, 13 Maret 2017

Dosen Pembimbing,

Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

NIP. 197605222003121001

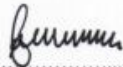

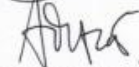
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Esti Rizqiana Asfa I.
Nomor Induk Mahasiswa : 12030112140317
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS,
PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
PERPAJAKAN, KESADARAN
PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi
Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Semarang Barat)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 5 April 2017

Tim Penguji :

1. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.  (.....)
2. Dr. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MSAcc, Akt.  (.....)
3. Aditya Septiani, S.E., M.Si., Akt.  (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Esti Rizqiana Asfa I, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)** 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 simbol 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 tiru, 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 sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

Esti Rizqiana Asfa I.

NIM. 12030112140317

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan kesadaran perpajakan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Sampel diseleksi menggunakan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan menggunakan media kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the factors that affect to tax compliance, especially compliance of individual taxpayers. Factors that are expected to have an influence on an individual taxpayers compliance is tax penalties, service tax authorities, knowledge and understanding of tax, tax awareness.

The populations used in this study is the individual taxpayer that listed in KPP Semarang Barat. Sampling was done by convenience sampling technique. The number of samples was determined as many as 100 people from the number of individual taxpayers that listed in KPP Semarang Barat. Primary data collection method using questionnaire. Data analysis techniques performed by hypothesis testing using multiple linear regression method.

The results of this study indicate that tax penalties not significantly positive related to tax compliance. While service tax authorities, knowledge and understanding of tax, tax awareness are significantly positive related to tax compliance.

Keywords: *Tax compliance, tax penalties, service tax authorities, knowledge and undersatanding of tax, tax awareness*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barangsiapa bertaqwa kepada Allah, nescaya Dia menjadikan baginya jalan keluar (2). Dan memberi rezeki kepadanya tanpa di duga, dan barangsiapa bertawakkal kepada Allah, nescaya Dia akan mencukupkannya, sesungguhnya Allah melaksana urusan yang dikehendakiNya, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu (3).” (Surah At-Thalaq: 2 -3)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Alm. Eyang Ali Ashuri dan Almh. Eyang Misnah

Alm. Eyang Rustiman dan Almh. Eyang Fatmah

Mama dan Papa tercinta (Ema dan Nur)

Bude Irah dan Pakde Latief yang sudah seperti ibu dan ayah

Adik tercinta M. Rizqian Izzatul Akbar

Seluruh keluarga besar bani Ali Kurdi, sahabat, dan teman-teman terkasih.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta keberuntungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat)”**.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Fuad, S.E.T, M.Si., Akt., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
3. Wahyu Meiranto, S.E, M.Si., Akt., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan,

bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Dr. Etna Nur Afri Yuyetta, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen wali yang senantiasa memberi nasehat.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat. Serta seluruh staf tata usaha dan perpustakaan Universitas Diponegoro atas segala bantuan selama penulis menempuh kuliah.
6. Segenap keluarga besar bani Ali Kurdi yang senantiasa mendukung dan memberikan motivasi dan doa yang tiada henti. Eyang Alm. Ali Ashuri dan Almh. Misnah, Alm. Eyang Rustiman dan Almh. Eyang Fatmah, mama Ema, papa Nur, bude Irah, Pakde Latief, Rizqian, Keluarga Alm. Bunyamin, Keluarga Siti-Edy, Keluarga Tuti-Agus, Keluarga Tri-Teguh, Keluarga Uut-Tabah, Keluarga Iim-Fery, Keluarga Besar Indun. Berkat doa dan semangat dari keluarga hingga akhirnya skripsi dapat terselesaikan.
7. Teman-teman perkuliahan di Akuntansi Universitas Diponegoro.
8. Teman-teman AGS (Efa Dina, Irsalina Ica, Kurnia T. W., Ifel, Windu, Enggar, H. Herseto, Abig, Kemal, Bentar, Baredi), Behelaria (Efa Dina, Isti Hadiyaningtyas, Aliya Gista, Rosana Velly, Rikha Paranti), Avatar (Nida, Nita, Mila, Manda, Ika, Fira, Ajeng Aisa, Zara, Ninda, Nadya, Nisa), Freeze, Afif yang selalu ada di saat suka maupun duka.

9. Navia Okta teman satu bimbingan yang selalu ada setia setiap saat dan membantu penulis, terimakasih untuk semangat serta motivasi yang diberikan selama ini.
10. Teman-teman KKN di Desa Karanggondang Kecamatan Pabelan (Noor, Qoriah, Novi, Ami, Dhimas, Kak Vildo, Kiki, Baim). Terimakasih atas semuanya, atas segala hal baru yang dilewati bersama.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa, pembelajaran hidup dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan sebagai masukan bagi penulis agar dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 13 Maret 2017

Esti Rizqiana Asfa I.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14

2.1.1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	14
2.1.2	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	15
2.1.3	Pajak.....	19
2.1.4	Jenis Pajak.....	21
2.1.5	Sistem Perpajakan.....	22
2.1.6	Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.1.7	Sanksi Perpajakan.....	26
2.1.8	Pelayanan Fiskus.....	28
2.1.9	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	30
2.1.10	Kesadaran Perpajakan.....	32
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.3	Kerangka Pemikiran.....	41
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	42
2.4.1	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
2.4.2	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
2.4.3	Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
2.4.4	Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48

3.1.1	Variabel Dependen.....	48
3.1.1.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
3.1.2	Variabel Independen.....	49
3.1.2.1	Sanksi Perpajakan.....	49
3.1.2.2	Pelayanan Fiskus.....	49
3.1.2.3	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	50
3.1.2.4	Kesadaran Perpajakan.....	51
3.2	Populasi dan Sampel.....	51
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.5	Metode Analisis Data.....	54
3.5.1	Statistik Deskriptif	54
3.5.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	54
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.2	Analisis Data.....	63
4.2.1	Statistik Deskriptif	63
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	65
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3	Pengujian Hipotesis	76
4.3.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76

4.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	77
4.3.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	78
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian	80
4.4.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
4.4.3 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
4.4.4 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	84
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner.....	61
Tabel 4.2	Data Responden.....	62
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.10	Hasil Uji Statistik F.....	77
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik t.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	15
Gambar 2.2	<i>Theory of Planned Behavior</i>	18
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1	Histogram Normalitas.....	70
Gambar 4.2	Normal P-Plot.....	71
Gambar 4.3	Scatterplot.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	92
Lampiran B	98

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang berkaitan dalam perekonomian di Indonesia. Pendapatan pemerintah Indonesia bersumber dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak, pendapatan yang bersumber dari pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara yaitu digunakan untuk mendanai pembangunan nasional seperti fasilitas umum dan infrastruktur suatu negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak bagi rakyat sebagai wajib pajak sendiri yang merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional. Pajak juga merupakan pungutan yang mengurangi penghasilan wajib pajak pribadi maupun badan. Ketentuan pungutan pajak diatur dalam pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen III yang berbunyi sebagai berikut: pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.

Pendapatan pajak sendiri terdiri atas pendapatan pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai dan pajak atas barang mewah (PPN dan PPnBM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), cukai, dan lainnya. Perkembangan penerimaan pajak dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Pemerintah menetapkan target yang lebih tinggi untuk setiap tahunnya dibandingkan tahun lalu dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P). Realisasi penerimaan pajak menurut data badan pusat statistik mengalami peningkatan tiap tahun, untuk periode 2012 sendiri pada tahun 2012 penerimaan pajak sebesar Rp980,5 triliun atau 96,4 persen dari target. Pada tahun 2013 penerimaan pajak sebesar Rp1.072,1 triliun atau 93,4 persen dari target, dan pada tahun 2014 penerimaan pajak mencapai Rp1.143,3 triliun atau 91,7 persen dari target yang ditentukan pemerintah. Berdasarkan sumber dari berita online Suara Merdeka, realisasi penerimaan pajak di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah 1 mencapai Rp23,45 triliun atau 83,47 persen dari target penerimaan tahun 2015 sebesar Rp 28,09 triliun. Penerimaan pajak Jawa Tengah 1 ini mengalami kenaikan sebesar 17,7 persen dari tahun 2014. Selain itu, jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan yang terdiri dari 92.046 wajib pajak badan, 1.185.980 wajib pajak orang pribadi, dan 23.417 wajib pajak bendaharawan. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi merupakan sumber penerimaan pajak terbesar. Namun Dasto Ledyanto, Kepala Kanwil DJP 1 Jawa Tengah menyatakan terdapat 11 ribu wajib pajak tidak membayar pajak dikarenakan oleh beberapa faktor sehingga menyebabkan penerimaan pajak tahun 2015 tidak mencapai target.

Dalam Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) disebutkan bahwa wajib pajak terdiri atas wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi. Menurut Susherdianto (2014) penerimaan pajak menjadi perhatian utama yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan hal tersebut dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kualitas pelayanan dan pengawasan dalam penerimaan pajak.

Dalam pemungutan pajak di Indonesia menggunakan sistem *self assessment* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak. Penggunaan sistem *self assessment* memerlukan kesadaran penuh dari wajib pajak, hal ini menuntut wajib pajak membayar pajak secara sukarela namun sesuai dengan aturan yang berlaku. Damayanti dalam Mustikasari (2007) mengungkapkan bahwa penerapan *self assessment system* akan efektif apabila terdapat kondisi kepatuhan sukarela terhadap pajak yang terbentuk. Dalam hal ini wajib pajak diwajibkan melaporkan jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku, kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk penentuan penetapan besarnya pajak dari wajib pajak itu sendiri. Karena hasil perhitungan dari wajib pajak harus dicantumkan dalam surat pemberitahuan atau SPT.

Sedangkan ditinjau dari pemungutnya terdapat dua jenis, pertama pajak di Indonesia yang dikelola langsung oleh negara yaitu pajak yang dipungut secara langsung oleh pemerintah melalui aparatnya yaitu Dirjen Pajak, Kantor Inspeksi

Pajak, dan Dirjen Bea dan Cukai. Kedua pajak yang dikelola oleh daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah yang terbatas pada rakyat di daerah itu sendiri. Pajak itu sendiri memiliki beberapa fungsi, antara lain fungsi anggaran (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), dan fungsi stabilitas, fungsi redistribusi. Fungsi anggaran (*budgetair*) digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara seperti pembangunan nasional, membuka lapangan pekerjaan, membayar gaji pegawai negeri sipil. Fungsi mengatur (*regulerend*) adalah kebijakan pajak yang diambil oleh pemerintah dapat digunakan untuk mengatur pertumbuhan ekonomi. Sedangkan fungsi stabilitas menunjukkan bahwa dengan adanya pajak, pemerintah mempunyai dana dan dapat menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga yang berhubungan dengan pengendalian laju inflasi. Fungsi redistribusi pendapatan adalah penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional untuk dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Dalam memaksimalkan penerimaan pajak selain kesadaran penuh dari masyarakat yaitu wajib pajak itu sendiri, pemerintah juga melakukan upaya untuk melakukan peningkatan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan upaya yang dinamakan ekstensifikasi dan intensifikasi. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengungkapkan bahwa ekstensifikasi dilakukan dengan cara menggali atau memperluas obyek pajak baru melalui perubahan undang-undang. Sedangkan intensifikasi dilakukan dengan perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus mengubah undang-undang yang berlaku.

Penjelasan mengenai upaya ekstensifikasi dan intensifikasi pemerintah juga disampaikan Susherdianto (2014) dimana ekstensifikasi merupakan upaya meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif. Sedangkan intensifikasi merupakan upaya meningkatkan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan pengawasan administratif perpajakan, melakukan pemeriksaan, penyidikan penagihan serta penegakan hukum. Jatmiko (2006) mengungkapkan bahwa meskipun jumlah penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun tetapi masih terdapat faktor yang menghambat penerimaan pajak yaitu kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Apabila kesadaran dan kepatuhan wajib pajak telah terbentuk tentunya peningkatan penerimaan pajak dapat maksimal. Karena pada dasarnya setiap wajib pajak diharuskan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Sesuai dengan ketentuan pasal 10 ayat 1 UU KUP, wajib pajak memiliki kewajiban membayar pajak terutang dengan menyetorkan ke kas negara melalui kantor pos maupun bank BUMN atau BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Sarana untuk membayar pajak ialah Surat Setoran Pajak (SSP), dimana pembayaran dilakukan di tempat yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Setelah membayarkan pajaknya, wajib pajak melaporkan perhitungan pajak pada akhir tahun pajak di SPT Tahunan yang diisi sendiri oleh wajib pajak dengan benar, jelas, lengkap beserta tanda tangan dari wajib pajak itu sendiri yang nantinya SPT tersebut akan dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai batas waktu yang ditentukan.

Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam menilai kepatuhan wajib pajak. Seperti sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman atau pengetahuan mengenai perpajakan serta sikap dari wajib pajak. Sanksi perpajakan telah dijelaskan dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi ketidakpatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Mardiasmo (2011) menjelaskan terdapat dua sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa denda, bunga, sanksi pidana berupa kurungan dan penjara. Penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) menghasilkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan Rajif (2011), Tiraada (2013), Masruroh (2013) juga memberikan hasil yang serupa.

Pelayanan fiskus atau pelayanan aparat pajak juga merupakan salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, karena terikat bagaimana cara pelayanan aparat pajak dalam menangani atau memberikan pelayanan terbaiknya terhadap wajib pajak. Fikriningrum (2012) berpendapat bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar melakukan kewajiban membayar pajak. Tiraada (2013) juga mengungkapkan hal yang tidak jauh berbeda bahwa pelayanan aparat pajak yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hal tersebut didukung langsung dari hasil penelitian Fikriningrum (2012), Tiradaa (2013), terdapat juga hasil yang sama dari penelitian Jatmiko (2006), serta Hardiningsih dan Yulianawati (2011) bahwa kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Hasil berbeda ditunjukkan dari penelitian Masruroh (2013) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan wajib pajak juga memiliki andil penting agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila setiap wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang jelas mengenai peraturan mulai dari menghitung, menyetor, serta melaporkan pajak terutangnya tentunya wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, Ningsih, Fadhlia (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman dalam perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan membayar pajak wajib pajak. Hasil yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Setiap orang memiliki karakter dan pandangan yang berbeda sehingga menghasilkan sikap yang berbeda pula terhadap sesuatu. Jika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran rendah terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak tentu akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Namun, tidak sedikit pula wajib pajak yang menyadari akan pentingnya pajak sehingga mereka bersikap peduli, benar-benar melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Karena tidak dipungkiri bahwa untuk mencapai target pajak perlu ditumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai

ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian Fikriningrum (2012) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan membayar pajak. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari penelitian Jatmiko (2006) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap keinginan membayar pajak. Emalia (2013) melakukan penelitian serupa yang menghasilkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Menurut Hutagaol (2007) kepatuhan adalah sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, yang di dalamnya didasari kesadaran maupun adanya paksaan yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan yang diharapkan. Faktor yang melekat pada wajib pajak disebut *tax payer factor*, dimana faktor tersebut bersifat *uncontrollable* dan yang tergolong *controllable* yaitu *factor tax law*, *tax policy*, dan *tax administration* (Jatmiko, 2006). Pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan negara, diharapkan disadari oleh rakyat terutama wajib pajak karena dengan kedisiplinan untuk kepatuhan wajib pajak membayarkan pajaknya akan meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak secara maksimal.

Penjelasan di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif serupa, serta untuk mendukung atau menolak hasil penelitian yang sudah ada. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Jatmiko (2006) dengan menggunakan tiga variabel independen serupa dan satu variabel yang

berbeda dari penelitian Jatmiko pada tahun 2006. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan. Penggunaan variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang digunakan berdasarkan pada penelitian Rahmawaty, Ningsih, Fadhli (2011) karena pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan satu kesatuan yang penting dimana wajib pajak bukan hanya mengetahui peraturan perpajakan namun juga memahami benar peraturan yang berlaku. Penelitian ini tentu saja memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu penambahan variabel independen, subyek penelitian, obyek penelitian. Subyek penelitian yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kota Semarang. Populasi UMKM digunakan karena jenis usaha ini mempunyai peranan yang cukup strategis dalam pembangunan, hal ini ditunjukkan dalam Rencana Jangka Panjang Nasional 2005-2025. Tujuan dari UMKM sendiri adalah untuk memperkuat daya perekonomian negara. Karena UMKM dapat menunjukkan perkembangan ekonomi negara, apakah dapat bersaing secara unggul atau tidak. Tingkat pertumbuhan UMKM yang tinggi menunjukkan masyarakat yang mulai berkembang dan memiliki tingkat kualitas ekonomi yang lebih baik. Mudradjad Kuncoro dalam Afiah (2009) menyatakan bahwa UMKM terbukti tahan terhadap krisis dan mampu bertahan karena tidak memiliki utang luar negeri, cenderung tidak memiliki utang ke perbankan karena dianggap *unbankable*, menggunakan input lokal dan berorientasi ekspor. Selama beberapa kurun waktu ini jumlah perusahaan UMKM juga turut berkembang mencapai 99% dari keseluruhan unit

usaha di Indonesia. Hal ini pun tidak terlepas dari perpajakan karena sebagian besar usaha masih berbentuk usaha perseorangan. Terdapat beberapa variabel independen penelitian yang digunakan yaitu, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan.

Berdasarkan hal-hal di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat).”

1.2 Rumusan Masalah

Ada banyak kasus di Indonesia terkait kepatuhan wajib pajak mulai dari penghindaran pajak hingga penggelapan pajak yang dilakukan untuk menghindari pajak. Wajib pajak yang melakukan kepatuhan wajib pajak pun mengerti akan pentingnya pembayaran pajak bagi keberlangsungan perekonomian di Indonesia. Khususnya pajak merupakan sumber pendapatan negara yang terbesar, sehingga apabila pembayaran pajak dilakukan sesuai aturan perpajakan serta sesuai kondisi riil tanpa adanya manipulasi maka secara tidak langsung wajib pajak berkontribusi dalam kemajuan, kemakmuran dan kesejahteraan negara. Dalam hal ini, wajib pajak orang pribadi menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku serta mengisi SPT dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Untuk melakukan hal tersebut diperlukan tingkat kepatuhan wajib yang tinggi dari wajib pajak. Penelitian ini meneliti tingkat

kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang khususnya wpop yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Bersumber dari berita Suara Merdeka, Kepala Kanwil DJP Jateng I Dasto Ledyanto menyatakan penerimaan pajak tahun 2015 tidak mencapai target yang ditentukan disebabkan oleh beberapa faktor dan ditemukan sekitar 11 ribu wajib pajak tidak membayar pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak tidak sesuai yang diharapkan. Penelitian ini akan meneliti beberapa faktor yang berpengaruh dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis apakah pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Untuk menganalisis apakah tingkat kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi, wawasan, dan ilmu pengetahuan berkaitan dengan pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan serta kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui faktor-faktor terkait dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, serta kesadaran perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan, dan saran atas penelitian serupa di masa yang akan datang.