

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2017/2018**

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2017/2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Lela Lamsarina Sitompul

NPM/NIP : 130810113

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA BATAM SELATAN**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari
siapapun.

Batam , 05 Februari 2018
Yang membuat pernyataan



Lela Lamsarina Sitompul
130810113

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
BATAM SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Lela Lamsarina Sitompul
130810113**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 05 Februari 2018



**Dian Lestari Siregar, S.E., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang dipilih secara random sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (uji t, uji f, koefisien determinasi, dan uji regresi linear berganda) yang diuji dengan asumsi klasik dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman Wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 1,991 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,049 < 0,05$. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 1,603 < t_{tabel} 1,984$ sedangkan nilai signifikansi $0,112 > 0,05$. Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} 2,674 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Ketiga variabel dalam penelitian ini (pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai $f_{hitung} 8,515 > f_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of understanding taxpayers, service quality, tax sanctions on taxpayer compliance of individuals in paying taxes on KPP Pratama Batam Selatan. The number of samples used are 100 respondents selected by random sampling. The analysis method of used in this research is hypothesis testing (t test, f test, coefficient of determination, and multiple linear regression test) tested with classical assumption and descriptive analysis. The results showed that the understanding of taxpayers partially affect taxpayer compliance with the value of $t_{\text{calculation}} 1.991 > t_{\text{table}} 1.984$ and significance value $0.049 < 0.05$. Quality of service does not significantly affect the quality of service with the value of $t_{\text{calculation}} 1.603 < t_{\text{table}} 1.984$ while the value of significance $0.112 > 0.05$. Tax sanctions have partial effect on service quality with $t_{\text{calculation}} 2,674 > t_{\text{table}} 1,984$) and significance value $0.009 < 0,05$. The three variables in this study (understanding of taxpayer, service quality, tax sanction) simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance with the value $f_{\text{calculation}} 8.515 > f_{\text{table}} 2.70$ and significant value $0,000 < 0.05$.

***Keywords: Taxpayer Understanding, Service Quality, Tax Sanction,
Taxpayer Compliance***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam.
3. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
4. Ibu Dian Lestari Siregar, S.E., M.SI selaku Pembimbing Skripsi Pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kepada Kedua Orang Tua yang memberikan dukungan dan motivasi.

7. Kepada Suami dan Anakku yang memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar dalam pembuatan Skripsi ini.
8. Kakakku Sri Wahyuni Naibaho yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Adik - adikku yang memberikan dukungan dan motivasi.
10. Sahabat dan teman seperjuangan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan ta'fik dan hidayahNya, Amin.

Batam, 23 Januari 2018

Lela Lamsarina Sitompul

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pajak	12
2.1.1.1 Pengertian Pajak	12
2.1.1.2 Unsur Pajak.....	13
2.1.1.3 Fungsi Pajak.....	14
2.1.1.4 Jenis Pajak.....	15
2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	16

	Halaman
2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak	17
2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak	17
2.1.2.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak.....	20
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	20
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	21
2.1.4 Sanksi Perpajakan	22
2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan	22
2.1.4.2 Macam - macam Sanksi Perpajakan	24
2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan	27
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh	29
2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.3.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.3.4 Pengaruh Antara Pemahaman Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
2.4.1 Pengertian Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	43

	Halaman
3.2.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.3.1 Populasi.....	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data	48
3.5.1 Analisis Deskriptif	49
3.5.2 Uji Kualitas Data	50
3.5.2.1 Uji Validitas Data	50
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.5.3 Pengujian Asumsi klasik.....	51
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	52
3.5.3.2 Uji Linearitas	52
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.5.3.4 Uji Multikolinearitas.....	53
3.5.3.5 Uji Autokorelasi.....	54
3.5.4 Uji Pengaruh	54
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis	55
3.5.5.1 Uji Parsial (<i>t-test</i>).....	56
3.5.5.2 Uji Simultan (<i>f-Test</i>)	57
3.5.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	58
3.6.1 Lokasi Penelitian	58
3.6.2 Jadwal Penelitian	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden	60
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	62

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	64
4.2 Hasil penelitian.....	65
4.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	65
4.2.1.1 Deskriptif Data Penelitian.....	66
a.Deskripsi variabel pemahaman wajib pajak.....	66
b.Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan	69
c.Deskripsi variabel Sanksi Pajak.....	72
d.Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	76
4.3.1 Hasil Uji Validitas	77
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	79
4.4 Uji Asumsi Klasik	81
4.4.1 Uji Normalitas Data	81
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	84
4.4.4 Hasil Uji Linearitas	87
4.5 Hasil Uji pengaruh.....	89
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
4.6 Hasil Uji Hipotesis	91
4.6.1 Hasil Uji t.....	91
4.6.2 Hasil Uji F.....	92
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	93
4.7 Pembahasan	94
4.7.1 Pengaruh pemahaman pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y)....	94
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y)..	95
4.7.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) terhadap kepatuhan Wajib pajak (Y) ...	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

Lampiran I: Tabulasi Kuesioner

Lampiran II: Pendukung Penelitian

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2012 - 2014 (miliar rupiah)	2
Tabel 2.1 Sanksi Bunga	24
Tabel 2.2 Denda Administrasi	25
Tabel 2.3 Kenaikan 50% dan 100%	25
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1 Keterangan Jumlah Sampel	60
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif	66
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1)	67
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	70
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Variabel Sanksi Pajak (X3)	72
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	74
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	87
Tabel 4.20 Hasil Uji linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	88
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	88
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.23 Hasil Uji t	91
Tabel 4.24 Hasil Uji f	93
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Diagram Usia	62
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.4 Diagram Pendapatan	64
Gambar 4.5 Diagram Pemahaman Wajib Pajak (X1)	67
Gambar 4.6 Diagram Kualitas Pelayanan (X2)	70
Gambar 4.7 Diagram Sanksi Pajak (X3)	73
Gambar 4.8 Diagram Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	75
Gambar 4.9 <i>Histogram Regresion Standardized Uji Normalitas</i>	82
Gambar 4.10 Diagram P-Plot Uji Normalitas	83

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	47
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	55
Rumus 3.3 $t_{(hitung)}$	56
Rumus 3.4 $f_{(hitung)}$	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi menurut kepala departemen statistik Bank Indonesia Hendy Sulistiowaty.

Kita tahu bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia (BI) mencatat total utang luar negeri Indonesia per Agustus 2015 mencapai USD323,8 miliar dari sektor publik dan USD165,1 sektor swasta. Besaran utang tersebut naik sekitar 49 persen dari sektor publik dan 51 persen dari sektor swasta dengan jumlah total utang luar Negeri yang ada. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun (Bank Indonesia, 2013).

Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2012 - 2014 (miliar rupiah)

Rincian	Tahun		
	2012	2013	2014
1. Penerimaan pajak	Rp1.032.570	Rp1.192.994	Rp1.280.389
a. Pajak dalam negeri	Rp 989.637	Rp1.134.289	Rp1.226.474
b. Pajak perdagangan internasional	Rp 42.933	Rp 58.705	Rp 53.915
2. Penerimaan bukan pajak	Rp 277.992	Rp 332.195	Rp 385.392
a. Penerimaan sumber daya alam	Rp 177.264	Rp 197.205	Rp 225.955
b. Bagian laba BUMN	Rp 28.001	Rp 33.500	Rp 40.000
c. Penerimaan bukan pajak lain	Rp 53.492	Rp 77.991	Rp 94.008
d. Pendapatan badan layanan umum (BLU)	Rp 19.235	Rp 23.499	Rp 25.349

Sumber: Kementerian Keuangan, Data 2014 dan 2015 dikutip dari Publikasi Statistik Indonesia 2015 (www.bps.go.id).

Pada tabel 1.1 memuat informasi mengenai kenaikan penerimaan dalam negeri dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014. Terlihat pada tabel, bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar jika dibandingkan dengan penerimaan yang bukan dari sektor pajak. Penerimaan pajak pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 160.424 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2012. Untuk tahun 2014 penerimaan pajak juga mengalami peningkatan sebesar 87.395 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2013.

Dengan peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun diharapkan pajak mampu mengatasi permasalahan ekonomi yang dihadapi oleh Indonesia dalam bidang ekonomi khususnya untuk menyelesaikan pinjaman luar negeri. Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak.

Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011: 7). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak.

Dikota Batam (khususnya) Kebanyakan dari masyarakatnya memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Sehingga pemerintah melakukan berbagai langkah - langkah strategis melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ditahun 2013 untuk mengamankan rencana penerimaan perpajakan. Langkah – langkah strategis tersebut antara lain:

1. Langkah strategis di bidang kebijakan yang terdiri dari penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Keuangan (RPMK) tentang harga Batubara Acuan, penyusunan RPMK tentang PPh Final Saham Sendiri dan penyusunan RPMK tentang *Transfer Pricing*.
2. Langkah strategis di bidang kepatuhan (*compliance*), yakni pemanfaatan data hasil olahan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) berbasis sektoral, peningkatan *different effect* (efek jera) dengan melakukan kegiatan penegakan hukum perpajakan bersama aparat penegak hukum dan melaksanakan ekstensifikasi pro aktif melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) dan optimalisasi pemanfaatan hasil SPN tahun 2011-2012.
3. Langkah strategis di bidang kegiatan pendukung (*supporting*) diantaranya dengan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bertahap dengan pengalokasian SDM yang lebih tepat, pengembangan kapasitas SDM terutama untuk para *Account Representative* (AR) dan pemeriksaan pajak dan penyiapan kelengkapan operasional dan sarana & prasarana untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan.

Dengan adanya langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan dapat menimbulkan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap DJP agar terpenuhinya pencapaian target penerimaan pajak. Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut diperlukan dua pendukung kerja yaitu pelayanan dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kurang responsifnya institusi pelaksanaan pelayanan pajak dikantor pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Belum maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan pula dengan masih belum tersedianya *website* resmi dari Kantor Pajak di Kota Batam yang semestinya dapat memberikan informasi - informasi pajak. Dengan adanya *website* resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak. Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan.

Dikota Batam, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Menurut (Susilawati & Budiarta, 2013) kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan.

Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut.

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan.

Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp100.000,00 sampai dengan Rp1.000.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 150%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%.

Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Mardiasmo, 2011: 59).

Salah satu fenomena yang berkembang dikota Batam pada beberapa tahun belakangan yang terkait dengan pajak yaitu banyak wajib pajak yang melaporkan pajak yang sebelumnya tidak pernah dilaporkan. Dengan melihat fenomena tersebut, pada tahun 2008 terdapat kebijakan *sunset policy*, yaitu kebijakan pemberian fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga yang diatur dalam Pasal 37A Undang - Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Pada tahun ini, wajib pajak seperti mendapat pengampunan atas kelalaian mereka dalam melaporkan pajak seperti kurang bayar dan tidak bayar.

Fenomena tersebut menjadi bukti bahwa wajib pajak tidak melaporkan pajak karena memiliki ketakutan terhadap sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah.
2. Kurang tanggapnya pelayan pajak terhadap pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak.
3. Sanksi pajak dianggap cukup memberatkan bagi wajib pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh empat variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel yang digunakan adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.
2. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak pribadi.
3. Tempat penelitian di KPP Pratama Batam Selatan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi pajak sehingga penerimaan pajak akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

b. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pembayaran pajak.

c. Manfaat Bagi Pembaca

1. Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan serupa.

d. Manfaat Bagi Peneliti

1. Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.
2. Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian atau definisi pajak dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Banyak para ahli dalam bidang perpajakan yang turut memberikan gagasan terkait dengan definisi pajak. Gagasan yang dikemukakan tentunya berbeda antara satu dengan yang lainnya, namun pada dasarnya berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama.

Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli:

1. Dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (Mardiasmo, 2011: 1)

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan)

dengan tiada mendapat jasa timbale balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

2. Dikemukakan oleh Dr.N.I Feldmann (Resmi, 2014 : 1).

Pajak sebagai prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengguna (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

3. Dikemukakan oleh Prof. Dr. P. J. A. Andriani (Waluyo, 2013: 2).

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan - peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan definisi pajak dari beberapa ahli, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

2.1.1.2 Unsur Pajak

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri atau unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak adalah (Waluyo, 2013: 2):

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Pada dasarnya pajak memiliki fungsi sebagai sumber keuangan Negara. Namun, terlepas dari itu, pajak juga memiliki fungsi lain yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi pengatur. Berikut akan dijelaskan mengenai masing - masing fungsi pajak tersebut (Mardiasmo, 2011: 1):

1. Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Fungsi sumber keuangan negara fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran, pembangunan.

2. Fungsi Mengatur atau *Non Budgetair* (Fungsi *Regularend*)

Di samping usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin ke kas negara, pajak dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan, bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

2.1.1.4 Jenis Pajak

Terdapat beberapa jenis pajak, antara lain:

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan Orang Pribadi

- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan (sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan), dan Bea Materai.

- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:

1. Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak kabupaten/kota, contoh: Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2011: 7) dalam bukunya Perpajakan, mengemukakan bahwa dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pemahaman berarti proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang - Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti

tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Tiraada, 2013).

2.1.2.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu dalam penelitian Kartika Candra Kusuma (2016) terdapat beberapa indikator wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 yang kemudian mengalami beberapa perubahan atau penyempurnaan yang menghasilkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. Perlu diadakan pembaharuan sistem perpajakan yang berlaku dengan sistem yang memberikan kepercayaan kepada subjek pajak untuk melaksanakan kewajiban serta memenuhi haknya di bidang perpajakan, sehingga dapat mewujudkan perluasan dan peningkatan kesadaran kewajiban perpajakan serta meratakan pendapatan masyarakat. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tata cara pembayaran pajak, dan pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Saat ini, Indonesia menganut sistem *self assessment* dalam pemungutan pajaknya. Artinya, wajib pajak diberikan keleluasaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya (Mardiasmo, 2011: 7). *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan jumlah harta kekayaan dan pajak terutang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan menyetorkan pembayaran sendiri pajaknya ke Kantor Kas Negara. Tujuan utama melalui adanya sistem *self assessment* adalah kepatuhan sukarela dari wajib pajak untuk jujur melaporkan usahanya.

1. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

a. Fungsi penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2013: 6). Dengan demikian fungsi pajak adalah sebagai sumber pendapatan Negara, yang bertujuan agar posisi anggaran pendapatan dan pengeluaran mengalami keseimbangan.

b. Fungsi mengatur (*regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Waluyo, 2013: 6). Fungsi ini mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Sanjaya, 2014) dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut (Sanjaya, 2014) dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut (Murti & Dkk, 2014) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Sanjaya, 2014).

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuraman et al (1988) dalam (Wirenungan, 2013) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.1.4 Sanksi Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib

pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Menurut (Resmi, 2014) sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Bayu Caroko (2015), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan.

Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama.

Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar.

Dalam penelitian (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.4.2 Macam - macam Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Mardiasmo, 2011: 59).

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

a. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan

Tabel 2.1 Sanksi Bunga

No	Masalah	Cara membayar/menagih
1	Pembetulan sendiri SPT (SPT tahunan atau SPT masa) tetapi belum diperiksa	SSP/STP
2	Dari penelitian rutin : 1. PPh pasal 25 tidak/kurang dibayar. 2. PPh pasal 21, 22, 23 dan 26 serta PPn yang terlambat dibayar. 3. SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar. 4. SPT salah tulis/salah hitung.	SSP/STP SSP/STP SSP/STP SSP/STP
3	Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang dibayar (maksimum 24 bulan)	SSP/SPKB
4	Pajak diangsur/ditunda : SKPKB, SKKPP, STP.	SSP/STP
5	SPT tahunan PPh ditunda, pajak kurang dibayar.	SSP/STP

b. Sanksi Berupa Denda Administrasi

Tabel 2.2 Denda Administrasi

No	Masalah	Cara membayar/menagih
1	Tidak/terlambat memasukkan/menyampaikan SPT	STP ditambah Rp 100.000,- atau Rp 500.000,- atau Rp1.000.000,-
2	Pembetulan sendiri, Spt tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik.	SSP ditambah 150%
3	Khusus PPn : a. Tidak melaporkan usaha b. Tidak membuat/mengisi faktur c. Melanggar larangan membuat faktur (PKP yang tidak dikukuhkan)	SSP/PKPB (ditambah 2% denda dari dasar pengenaan).
4	Khusus PBB : a. STP, SKPKB tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar. b. Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang dibayar.	STP + 2% (maksimum 24 bulan). SKPKB + denda administrasi dari selisih pajak yang terutang.

c. Sanksi Berupa Kenaikan 50% dan 100%

Tabel 2.3 Kenaikan 50% dan 100%

No	Masalah	Cara menagih
1	Dikeluarkan SKPKB dengan penghitungan secara jabatan : A. Tidak memasukkan SPT : 1. SPT tahunan (PPh 29) 2. SPT tahunan (PPh 21, 23, 26 dan PPN) B. Tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 KUP. C. Tidak memperlihatkan buku dokumen, tidak memberi keterangan, tidak memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, sebagaimana dimaksud pasal 29	SKPKB ditambah kenaikan 50% SKPKB ditambah kenaikan 100% SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN
2	Dikeluarkan SKPKBT karena ditemukan	SKPKB 100%

	dana baru, dana semula yang belum terungkap setelah dikeluarkan SKPKB	
3	Khusus PPN Dikeluarkan SKPKB karena pemeriksaan, dimana PKP tidak seharusnya mengkompensasi selisih lebih, menghitung tarif 0% diberi restitusi pajak	SKPKB 100%

Tabel 2.4 Lanjutan

2. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2011: 59).

a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) sebagaimana dalam penelitian Suryo Wibowo Puspongoro (2013) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.

Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut (Sari, 2015) dalam penelitian Ratriana Dyah Safri (2013) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. (Pratiwi & Setiawan, 2014) sebagaimana dikutip dalam penelitian Miratusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dalam penelitian (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi 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 (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang - Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus:

 - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*).
 - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitiannya, (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment*

Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

2. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat

pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tidak cukup hanya sampai distu saja, dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

4. Tingkat Penghasilan

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing – masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang - Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Murti & Dkk, 2014) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Identifikasi indikator - indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* yaitu:

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *eregister* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak
 - a. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
 - b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.
4. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penulis mengambil judul penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan memperhatikan penelitian terdahulu. Adapun penelitian-penelitian terdahulunya yang pernah dilakukan adalah seperti tabel dibawah ini:

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	I Gede putu pranadata, 2014	Pengaruh pemahaman wajib, kualitas pelayanan pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Batu	Variabel bebasnya pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak Variabel terikatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel kualitas pelayanan perpajakan merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Arum, 2012	Pengaruh wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel bebasnya adalah wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak.	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang kurang terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Akromi Khairina Asbar, 2014	Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan	Variabel bebas adalah tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelayanan,

		terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru	perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan. variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Fuadi, 2013	Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak. Variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM	Kualitas pelayanan peugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
5	Siti Masruroh dan Zulaikha, 2013	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh

				signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	--	--

Tabel 2.4 Lanjutan

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perundangan perpajakan yang berlaku (Sanjaya, 2014). Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment*. Dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentunya diperlukan macam-macam peraturan yang digunakan sebagai alat control dan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* ini.

Adanya ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Susilawati & Budiarta, 2013) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bias dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.

Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

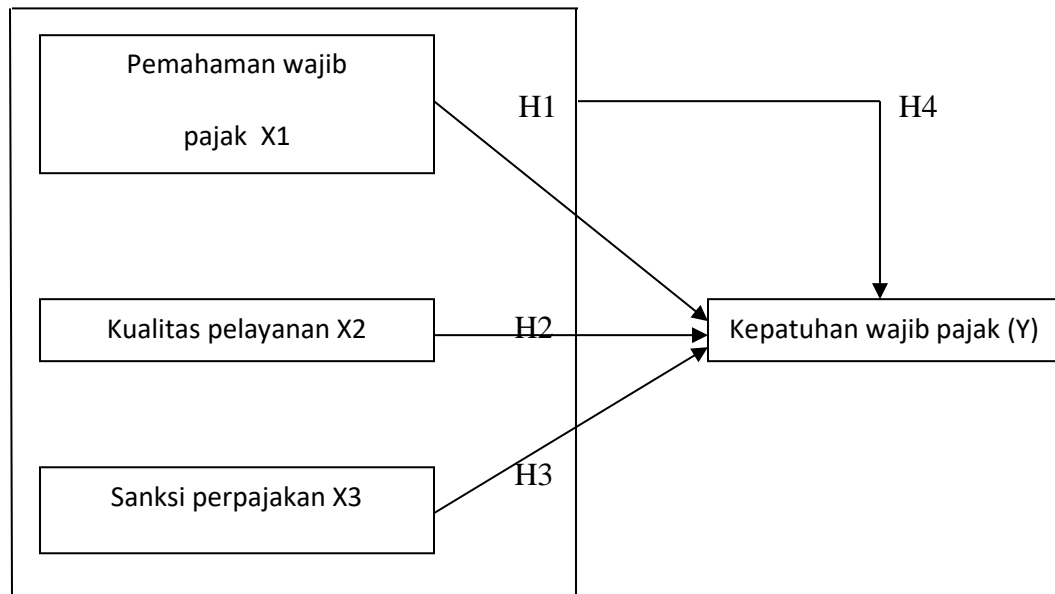
Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Harmawati & Yadnyana, 2016). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Antara Pemahaman Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih banyak yang tidak memahami tentang prosedur, tata cara perpajakan, alokasi pajak. Ditambah lagi kurangnya Pelayanan pajak yang berkualitas, yang kerap dijumpai oleh wajib pajak pada aparaturnya dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak. Belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparaturnya membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Serta sanksi pajak yang diberikan pemerintah menjadikan wajib pajak enggan untuk menyelesaikan kewajibannya. Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara. Penelitian ini berfokus pada ketiga faktor tersebut, yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Batam.

Berdasarkan pemahaman variabel diatas maka peneliti dapat menarik kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X1 : pemahaman wajib pajak

X2 : kualitas pelayanan

X3 : sanksi perpajakan

Y : kepatuhan wajib pajak

→ : pengaruh interaksi masing – masing variabel X terhadap Y

↘ : interaksi variabel X secara bersamaan terhadap Y

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengertian Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014: 96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti dapat menarik hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
2. H2 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
3. H3 : Terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
4. H4 : Terdapat pengaruh antara pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, serta sanksi pepajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif karena bermaksud untuk meneliti dan mengetahui pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan datanya menggunakan dokumentasi dan angket berupa sejumlah pertanyaan-pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai keadaannya.

Desain penelitian adalah pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya. Penyusunan desain penelitian adalah tahap perancangan penelitian yang biasanya disusun secara logis dan mampu memvisualisasikan rencana dan proses penelitian secara praktis (Sugiyono, 2011: 279).

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja dapat yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh nilai informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dinamakan variabel karena ada variasinya. Untuk dapat bervariasi, maka penelitian harus didasarkan pada sekelompok sumber data atau obyek bervariasi. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dirumuskan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat/nilai dari orang,

obyek / kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014: 38).

3.2.1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2014: 39) variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang mana wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak pajaknya yang disertai dengan kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan pajak yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi diadopsi dari Bryan Wahyu Rahmanto (2015) yang merupakan pengembangan dari Chaizi Nasucha dalam penelitian Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu Terdapat 4 (empat) indikator, yaitu

1. kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak,
2. kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu,
3. kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan
4. kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

3.2.2 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2014: 39) variabel bebas (*variable independent*) adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/mempengaruhi suatu variabel lain (*variable dependent*). Variabel bebas pada penelitian ini adalah:

1. Pemahaman wajib pajak (X1)

Pemahaman wajib pajak dapat diartikan sebagai hasil pemikiran mengenai perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami atau kurang memahami tentang peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Pemahaman yang baik dari wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena hal-hal yang mereka ketahui dan pahami mengenai peraturan pajak selanjutnya diaplikasikan untuk membayar pajak.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable pemahaman wajib pajak, memiliki 3 (tiga) indikator, yaitu

1. pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan,
2. pengetahuan mengenai sistem perpajakan, dan
3. pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) untuk membantu, membimbing, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) memiliki 5 (lima) indikator, yaitu :

- a. Keandalan (*Reliability*),
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*),
- c. Jaminan (*Assurance*),
- d. Empati (*Emphaty*), dan
- e. Bukti Langsung (*Tangible*).

3. Sanksi perpajakan (X3)

Sanksi pajak digunakan oleh aparaturnya pajak (fiskus) untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Adanya sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan (Wirenungan, 2013) memiliki 3 (tiga) indikator, yaitu :

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat,
2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, dan
3. Sanksi Pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 80). Populasi untuk penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*random sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan atau kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2014: 85). Anggota sampel tersebut dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Batas Akhir (0.01)

Setelah dihitung dengan menggunakan rumus slovin, sampel yang diperoleh sebesar 99,0099 maka dibulat menjadi 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan teknik kuesioner (*questionnaires*) dan wawancara (*interview*). Survei dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Sedangkan wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2014: 92). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014: 93). Skala Likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5.

Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari:

1. sangat setuju (5)
2. setuju (4)
3. ragu-ragu (3)
4. tidak setuju (2) dan
5. sangat tidak setuju (1).

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2014: 244). Pada metode analisis data ini, keseluruhan data yang terkumpul tersebut diolah dan selanjutnya dianalisis untuk memberikan jawaban

dari masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam mengolah data, penulis menggunakan metode analisis statistik yang berfungsi untuk memberikan gambaran tentang distribusi data dalam penelitian dengan bantuan program dari aplikasi statistik, yaitu program SPSS (*Statistical Program And Service Solution*) versi 23.

SPSS adalah program atau software yang diperuntukkan dalam keperluan pengolahan data (Wibowo, 2012: 7). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Sebelum melakukan uji regresi tersebut, data terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji normalitas untuk mengetahui data yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dan uji asumsi klasik sebagai persyaratan dalam analisis agar data bermakna dan bermanfaat dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian secara parsial (uji t), pengujian secara simultan (uji f), dan pengujian determinasi (R^2).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147).

Untuk menilai tanggapan responden maka penulis menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik, maka harus dibuat dengan perencanaan yang mutlak, rangkaian penelitian, serta alat-alat penelitian seperti daftar pertanyaan (kuesioner) yang digunakan juga dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas data. Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Valid artinya data-data yang diperoleh dengan penggunaan instrument dapat menjawab tujuan penelitian. Sedangkan reliabel artinya konsisten atau stabil (Sugiyono, 2014: 122).

3.5.2.1 Uji Validitas Data

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: 52). Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka item-item pernyataan yang terdapat pada instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total item pernyataan, maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan valid.

2. Jika r hitung $\leq r$ tabel maka item-item pernyataan yang terdapat pada instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item pernyataan, maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya 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 atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011: 47).

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut tidak reliabel (Ghozali, 2011: 48).

3.5.3 Pengujian Asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan pre-tes, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh, maka dilakukan uji normalitas terhadap data yang bersangkutan. Selain itu, uji normalitas juga akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal.

Dalam penelitian ini teknik uji normalitas yang digunakan adalah *one sampel kolmogorov smirnov test*, yaitu pengujian dua sisi yang dilakukan dengan membandingkan signifikansi hasil uji (*p value*) dengan taraf signifikan sebesar 5%. Artinya, apabila signifikansi data lebih dari 5%, maka data dapat dikatakan normal. Sedangkan apabila signifikansi data kurang dari 5%, maka data dikatakan tidak normal.

3.5.3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak (Ghozali, 2011: 166). Pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan melihat signifikansi data. Data dikatakan signifikan bila signifikansi kurang dari 5%. Apabila data yang diperoleh kurang dari 5% maka data dapat dikatakan linear, sebaliknya apabila data yang diperoleh lebih dari 5% maka data dikatakan tidak linear.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas, dan jika variannya tidak sama/berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang (Sunyoto, 2011: 100-101).

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas yang digunakan yaitu uji *Gleyser* pada program SPSS versi 23. Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a) Jika sign. $> 0,05$ tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika sign. $< 0,05$ terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3.4 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan suatu situasi dimana adanya korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variable bebas yang lainnya (Sunyoto, 2011: 97). Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai *tolerance*, dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF).

Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 . Langkah-langkah dalam uji multikolinearitas yaitu:

1. Dengan menggunakan nilai *tolerance*.
 - a. Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas
 - b. Apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas
2. Dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*)
 - a. Apabila nilai *VIF* ≤ 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas
 - b. Apabila nilai *VIF* ≥ 10 , maka terjadi multikolinearitas

3.5.3.5 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2011: 110).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sugiyono, 2011: 277) Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen

sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Dimana :

Y = kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

e = error

b₁ = koefisien pemahaman wajib pajak

b₂ = koefisien kualitas pelayanan pajak

b₃ = koefisien sanksi perpajakan

X₁ = pemahaman wajib pajak

X₂ = kualitas pelayanan pajak

X₃ = sanksi perpajakan

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atas jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah pernyataan itu dapat diterima atau tidak. Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Jika menggunakan dengan tingkat signifikansi, kebanyakan peneliti menggunakan 0,05 (Wibowo, 2012: 124). Pengujian hipotesis yang akan dilakukan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji yang menggunakan sampel
2. Uji ini menghasilkan keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_a
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai f atau nilai t maupun nilai sig .
4. Pengambilan keputusan dapat pula dilakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah ditolak atau daerah diterima suatu hipotesis.

3.5.5.1 Uji Parsial (*t-test*)

Uji-t (*t-test*) pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t digunakan untuk menguji hipotesis parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Uji-t pada dasarnya menunjukkan “ seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2011: 84). Hasil uji t dapat dilihat pada output *coefficients* dari hasil analisis regresi linear berganda.

Rumus mencari t_{hitung} adaah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.3 } t_{(hitung)}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar error variabel i

Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *output coefficients*. Nilai dari uji *t-test* dapat dilihat dari p-value pada kolom sig. Kriteria yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika $P\text{-value} \geq \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- d. Jika $P\text{-value} < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5.2 Uji Simultan (*F-Test*)

Uji *f* digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2011: 192). Untuk menghitung nilai *f*, dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.4 } f \text{ (hitung)}$$

Keterangan:

f_{hitung} = Nilai *f* yang dihitung

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika $P\text{-value} \geq \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- d. Jika $P\text{-value} < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi nilai dependen dengan nilai nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011: 97).

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang beralamat di Jln. Jenderal Sudirman Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah Sukajadi Batam, 2945.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan															
		Oktober 2016				Nopember 2016				Desember 2016				Januari 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Kepustakaan	■															
2	Penentuan Topik																
3	Penentuan Objek																
4	Penentuan Judul	■	■	■													
5	Pembuatan Proposal					■	■	■	■								
6	Pengolahan Data									■	■	■	■	■	■	■	■
7	Pembuatan Laporan Penelitian													■	■	■	■