

KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI SOSIALISASI PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS

Rizky Widowati

Program Studi Akuntansi – S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : 212201101907@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

With the progress of development in all areas, the government requires is not small in number of cost. One of the sources of government funding to improve the country's development are revenues from the tax sector. The higher level of tax compliance, the higher the success rate of tax revenue. This research aims to analyze the influence of taxation socialization, tax punishment, tax knowledge, and service of tax authorities on taxpayer compliance. The population of this research is individual taxpayers who registered at KPP Pratama Semarang Gayamsari. The sample used Clustered sampling method with the total sample of 110 people. Collecting data in this research used questionnaires. Data analyzed use the multiple regression analysis.

Based on the results of analysis can be known that in partial the taxation socialization have effect on taxpayer compliance, tax punishment have effect on taxpayer compliance, tax knowledge have effect on taxpayer compliance, and service of tax authorities have not effect on tax compliance. While simultaneously the taxation socialization, tax punishment, tax knowledge, and service of tax authorities have effect on taxpayer compliance.

Keywords: *taxation socialization, tax punishment, tax knowledge, service of tax authorities and taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya. Salah satu sumber dana pemerintah untuk meningkatkan pembangunan negara yaitu penerimaan dari sektor pajak. Pendapatan dari sektor pajak setiap tahun selalu diupayakan mengalami kenaikan. Penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai (Winerungan, 2013).

Namun, penerimaan pajak dari sektor pajak ini belum maksimal. Seperti yang dipaparkan oleh Herryanto dan Toly (2013), *Tax ratio* di Indonesia masih sangat kecil dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia. *Tax ratio* ini merupakan rasio jumlah wajib pajak terhadap jumlah penduduk di Indonesia. Sedangkan jumlah wajib pajak akan sangat mempengaruhi jumlah penerimaan pajak. Seperti yang dikutip dalam Suara Merdeka, Pada tahun 2013 Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di wilayah Jawa Tengah masih rendah, hanya 52 persen. Dari 801.695 wajib pajak yang terdaftar, baru 412.987 wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan.

Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya sendiri. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (Hidayatulloh,2013).

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Umumnya kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hidayatulloh (2013) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan,

penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu,2010).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut dapat dilakukan dengan kegiatan sosialisasi perpajakan, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan di Indonesia. Selain itu pemerintah juga harus dapat menunjukkan bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat memang disalurkan untuk kepentingan masyarakat (Herryanto dan Toly 2013). Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan dapat tercipta partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Pemerintah juga perlu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kurangnya pengetahuan dan wawasan masyarakat ini menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu (Herryanto dan Toly, 2013).

Hal lain yang tak kalah penting adalah penegakan hukum yang ketat oleh aparat perpajakan berupa sanksi perpajakan jika wajib pajak terlambat atau tidak memenuhi kewajibannya. Pada hakikatnya, peneanaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Winerungan,2013).

Serta faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Rahman, 2011). Pentingnya menekankan kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, karena pelayanan fiskus ini juga sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan pula dengan sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan (Murti, 2014).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus”**.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Pajak

Terdapat bermacam-macam definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli (Utomo, 2011) di antaranya adalah:

a. P. J. A. Adriani

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

b. Ray M. Sommerfeld, Herschel M. Anderson, dan Horace R. Brock

Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak penghasilan (Waluyo dan Ilyas 2002) meliputi:

1. Orang pribadi
2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu-kesatuan, menggantikan yang berhak.
3. Badan
4. Bentuk usaha tetap (BUT)

Jenis Pajak

Pajak secara kewilayahan terbagi dalam dua kategori, yaitu Pajak Pusat dengan landasan hukumnya berbentuk Undang-Undang dan Pajak Daerah dengan landasan hukumnya adalah Peraturan Daerah (Perda).

1. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara (Waluyo dan Ilyas 2002). Pajak pusat dikenal beberapa jenis pajak antara lain: Pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan yang didalamnya terdapat Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan serta Bea Materai.

2. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah (Waluyo dan Ilyas 2002).

- a. Pajak Provinsi, Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

Fungsi pajak

Ada dua fungsi pajak (Waluyo dan Ilyas 2002), yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: Dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah dikenakan pajak yang tinggi untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Rohmawati dan Rasmini, 2012).

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto dan Toly, 2013).

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, *workshop*, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Menurut Winerungan (2013), penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Supriyati, 2009). Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009 dalam Hidayatulloh, 2013).

Pelayanan Fiskus

Menurut Hidayatulloh (2013), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan cara atau proses petugas pajak dalam melayani atau membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Rahayu (2010) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

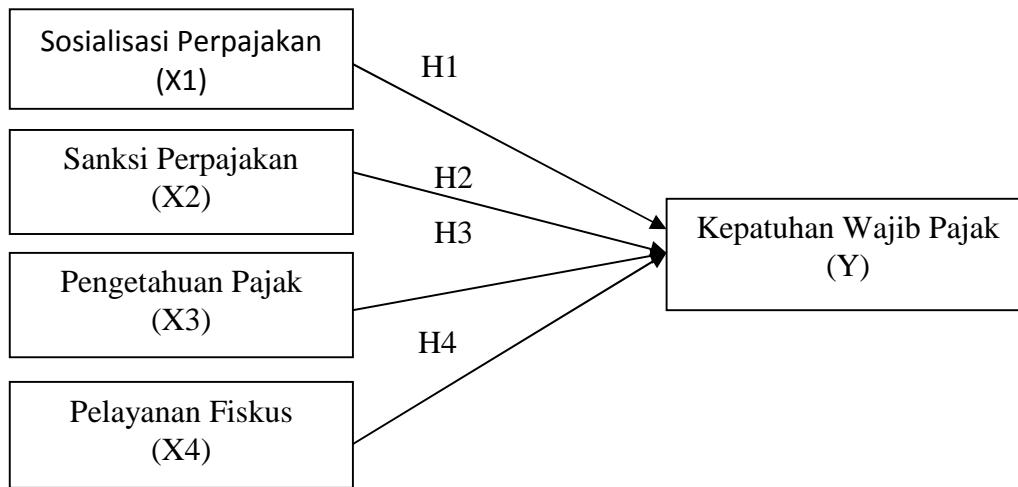
Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh atau taat. Definisi Kepatuhan wajib pajak menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri, menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT), menghitung dan membayar pajak terutang serta membayar tunggakan pajak.

Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Hipotesis Penelitian

Hubungan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, dan waktu pembayaran pajak. Sosialisasi perpajakan perlu dilakukan untuk menggugah kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak (Binambuni, 2013)

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara (Herryanto dan Toly, 2013). Jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Binambuni (2013), menyimpulkan bahwa sosialisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hubungan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhinya (Rohmawati dan

Rasmini, 2012). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan dan patuh dalam membayar pajak. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dinyatakan dalam penelitian Susilawati (2011) dan Rohmawati (2012). Rohmawati (2012) mengemukakan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hubungan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak akan patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana wajib pajak akan menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT (Harahap, 2004 dalam Hidayatuloh, 2013). Sehingga menurut Dedi Rudaedi dalam okezone.com (2012) adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satu penyebabnya karena ketidaktahuan para wajib pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Murti (2012) dan Susilawati (2013) menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hubungan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus adalah cara atau proses petugas pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan menghasilkan kepuasan bagi wajib pajak itu sendiri. Rahayu (2010) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Murti,2014). Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan dalam penelitian Murti (2014), Susilawati (2013), dan Rohmawati (2012). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Indriantoro dan Supomo,2014). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari yaitu sampai tahun 2013 tercatat sebanyak 41993 wajib pajak orang pribadi.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden. Dengan teknik pengambilan sampel adalah teknik *Clustered Sampling*. Teknik *Clustered Sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kelompok dapat dilakukan melalui satu tahap atau beberapa tahap penentuan unit sampel (Indriantoro dan Supomo, 2014).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek, data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden). Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) (Indriantoro dan Supomo, 2014). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Data ini berupa kuesioner yang telah di isi oleh para wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Analisis Regresi

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai

variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003 dalam Ghazali, 2006). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Di mana :

Y	=	Kepatuhan wajib pajak
a	=	Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4	=	Koefisien regresi
X_1	=	Sosialisasi perpajakan
X_2	=	Sanksi perpajakan
X_3	=	Pengetahuan pajak
X_4	=	Pelayanan fiskus
e	=	Variabel Pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Kuesioner Penelitian

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Clustered Sampling*. Sebanyak 1 kuesioner tidak kembali, sebanyak 109 kuesioner kembali, sebanyak 9 kuesioner tidak dapat diolah dan kuesioner yang diolah sebanyak 100 kuesioner.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari uji asumsi klasik bahwa model memiliki distribusi normal juga terbebas dari masalah multikolinieritas, dan heterokedastisitas. Dengan demikian keempat variabel independen yaitu Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 2,435 dengan signifikansi $0,017 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Binambuni (2013) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Nilai t hitung variabel sanksi perpajakan (X2) sebesar 2,698 dengan signifikansi $0,008 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dan Rohmawati (2012) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Nilai t hitung variabel pengetahuan pajak (X3) sebesar 2,651 dengan signifikansi $0,009 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) dan Susilawati (2013) bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak. Nilai t hitung variabel pelayanan fiskus (X4) sebesar 0,048 dengan signifikansi $0,962 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini berarti, jika sosialisasi perpajakan yang diadakan berjalan dengan baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat
3. Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini berarti semakin tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
4. Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
5. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal ini berarti pelayanan fiskus tidak memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Hasil Uji koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,296 artinya variabel sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 29,6 % dan sebesar 70,4 % dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. KPP Pratama Semarang Gayamsari diharapkan dapat lebih sering mengadakan sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, agar wajib pajak dan calon wajib pajak dapat mengetahui dan lebih memahami tentang ketentuan dan peraturan perpajakan.
2. KPP Pratama Semarang Gayamsari diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak harus lebih bertindak profesional, ramah, bekerja secara jujur, tegas dan tepat dalam penerapan peraturan

perpajakan, cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak, dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan petugas pajak untuk memenuhi kewajibannya.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya seperti sikap wajib pajak, pemeriksaan pajak atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta dapat memperluas ruang lingkup sampel berdasarkan jenis wajib pajak, dapat membandingkan satu KPP dengan KPP yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Pustaka. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Binambuni, Donny. 2013. "Sosialisasi PBB Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud". *Jurnal Emba* Vol.1, No.4, Hal: 2078-2087.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. "Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Hal: 126 – 142.
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan". *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No.1.
- Hidayatulloh, Hilman Akbar. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".
- Indriyanto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Murti, Hanga Wicaksono, dkk. 2014. "Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado". *Jurnal Emba*, Vol. 2, No. 3, Hal: 389-398.
- Okezone.com. 2012. "Ditjen Pajak Minta Wartawan Sadarkan Wajib Pajak". <http://economy.okezone.com/read/2012/02/11/209/573932/ditjen-pajak-minta-wartawan-sadarkan-wajib-pajak>.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman. 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 12, No.2.

- Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. "Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi".
- Suara Merdeka. 2013. "*Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hanya 52 Persen*". <http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=9413>
- Supriyati. 2012. "Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal InFestasi*, Vol 8, No. 1, Hal: 15 – 32.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2, Hal: 345-357.
- Utomo, Dwiwarso, dkk. 2011. *Perpajakan Aplikasi dan Terapan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal Emba*, Vol. 1, No. 3, Hal: 960 - 970.
- www.itjen.depkes.go.id