



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA BATAM**

**Dian Efriyenty**

**Dosen Universitas Putra Batam**

**(Naskah diterima: 25 Juni 2017, disetujui: 26 Juli 2017)**

### ***Abstract***

*This study examines the influence of the Quality of Tax Service, Understanding Tax Regulation and Tax Sanctions Against Personal Tax Payer Compliance Registered in Tax Office Pratama Batam North. This study is expected to taxpayers of individuals should be able to further improve their compliance in fulfilling their tax obligations, increasing knowledge and understanding of tax laws, so that taxpayers can be honest in reporting tax. The lack of responsiveness of the implementing institution of the tax service will have an impact on the decreasing of the public compliance to the tax service institution. In Indonesia, knowledge and understanding of taxpayers is still quite low. Understanding the taxpayer is still quite low can be seen from the existing taxpayers who do not understand the Annual Tax Return (SPT), and there are still taxpayers who make a mistake in filling the Annual Tax Return. Various kinds of tax penalties imposed to taxpayers who violate tax regulations are considered burdensome for taxpayers so many taxpayers who are then reluctant to meet their tax obligations.*

**Keywords:** *Quality of Tax Service; Understanding of Tax Regulations; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.*

### **Abstrak**

Penelitian ini meneliti dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara. Penelitian ini diharapkan untuk wajib pajak orang pribadi hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya. Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Di Indonesia, 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. 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.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak; Pemahaman Peraturan Perpajakan; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak

## **I. PENDAHULUAN**

**I**ndonesia 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. 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 Januari 2014 mencapai USD 269,27 miliar. Besaran utang tersebut naik sekitar USD 5,21 miliar atau 1,97 persen dari jumlah utang bulan sebelumnya yang tercatat pada USD 264,06 miliar. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut.

Kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada

berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam, Yudi Asmara Lelana mengatakan pada tahun 2014 dari 32.167 wajib pajak badan usaha diwilayah kerjanya hanya 6.805 yang melaporkan SPT. Kemudian dari 253.258 wajib pajak orang pribadi karyawan, sebanyak 93.541 yang melaporkan SPT dan dari 159.729 wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas, hanya 62.211 yang melaporkan SPT. Meski kesadaran membayar pajak minim, namun, realisasi pembayaran pajak di Batam 2014 melebihi target. KPP Pratama Batam menargetkan pajak 2014 sebesar Rp 901,65 miliar, realisasinya mencapai Rp1,07 triliun. Target KPP Madya Batam Rp 2,84 triliun sedangkan realisasinya mencapai Rp2,97 triliun.

Pada tahun 2015, KPP Pratama Batam menargetkan realisasi sebesar Rp1,61 triliun dan KPP Madya Batam sebesar Rp4,07 triliun. Karena tingginya target, maka Direktorat Jenderal Pajak akan memecah dua KPP Pratama Batam Utara dan KPP Pratama Batam

Selatan. Meskipun kesadaran membayar pajak minim, namun, realisasi pembayaran pajak di Batam 2015 tinggi.

Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, 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. Ekawati (2008) sebagaimana dikutip dalam penelitian Siti Masruroh (2013) berpendapat bahwa 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.

Salah satu fenomena yang berkembang di Indonesia 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 Kualitas Pelayanan pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam”.

### **Batasan Masalah**

Untuk memperjelas gambaran serta pandangan dan tujuan penelitian nantinya dapat tercapai dengan baik, maka penelitian ini dibatasi pada Penelitian ini mempunyai pengaruh empat variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan

perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak; penelitian menggunakan metode kuesioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam; objek Penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam Utara, Periode Tahun 2016; variabel kepatuhan wajib pajak dibatasi dalam hal membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak dan pelaporan dilakukan wajib pajak.

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara.

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

Muliari dan Setiawan (2011)

sebagaimana dikutip dalam penelitian Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip 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.

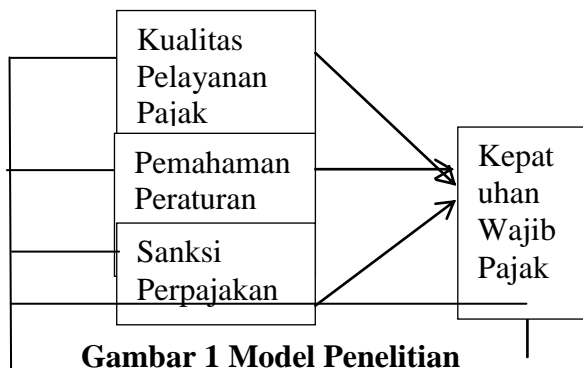
Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang 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 (Nirawan Adiasa, 2013).

Sanksi Perpajakan menurut (Chaerunnisa, 2010) adalah Sanksi pajak digunakan oleh aparat 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.

### Model Penelitian

Skema skematis, model penelitian antara variabel disajikan dalam gambar berikut :  
berikut:



### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model penelitian di atas, hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

dapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara.

1. Terdapat pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara.

2. Terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara.
3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Utara.

### METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan dalam suatu penelitian. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian eksploratif dan deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data (Sukandarrumidi, 2006: 50). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan data dari KPP Pratama Batam Utara untuk jumlah wajib pajak orang pribadi yang masih aktif menjalankan kewajiban perpajakannya hingga tahun 2016. Kriteria yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang

Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara yang melakukan pembayaran pajak oleh wajib pajak dan pelaporan dilakukan wajib pajak secara tepat waktu.

Jumlah responden didalam penelitian ini berjumlah 176.679 orang untuk wajib pajak orang pribadi pada Tahun 2016, sehingga di dapatkan populasi berjumlah 176.679 orang. Sehingga Banyaknya jumlah sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan rumus Slovin menurut (Husein Umar, 2010 ) seperti dibawah ini:

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

**Rumus 3.1 Slovin**

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d = nilai presisi (ditentukan dalam penelitian ini sebesar 90% atau a = 0,10)

Maka dengan menggunakan rumus diatas, jumlah sampel minimal dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{176.679}{176.679 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{176.679}{1.767,79}$$

$$n = 99,95$$

$$n = 99,95$$

sehingga 99,95 dibulatkan menjadi 100

Responden yang dapat mewakili populasi.

Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F (Ghozali, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Metode Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian dan memberikan gambaran data rentang jumlah data, minimum, maksimum, mean dan standar deviasi.

Statistik deskriptif (rata-rata, deviasi standar, minimum, maksimum, dan kisaran) dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Min imu m	M ax im u m	Mean	St d. D ev iat io n
Kual itasP elaya nanP ajak	100	18.0 0	24 .0 0	21.26 00	1. 26 02 7
Pem aha man Perat uran Perp ajaka n	100	10.0 0	14 .0 0	12.34 00	.6 99 49
Sank siPer paja kan	100	8.00	14 .0 0	11.85 00	1. 15 79 8

Kepatuhan Wajib Pajak Valid N (list wise)	100	13.00	18.00	16.1300	.82456
---	-----	-------	-------	---------	--------

Sumber: Data diolah, SPSS 21, 2017

Dalam tabel 4.1 diatas terlihat bahwa variabel Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini merupakan variabel terikat atau dependen. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dari 100 wajib pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 13,00, nilai maksimum sebesar 18,00, nilai *mean* (rata-rata) sebesar 16,1300 dan nilai standar deviasi sebesar 0,82456.

Untuk menguji normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov test. Dimana hasil pengujiannya menunjukkan data berdistribusi normal. Seperti yang ditunjukkan oleh tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas

	Standardized Residual
N	100
Normal Mean Std.	0.98473193

Parameters <sup>a,b</sup>	Deviation	
Most Extreme Difference	Absolute	0.231
Positive	Positive	0.163
Negative	Negative	-0.231
Kolmogorov-Smirnov Z		2.308
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.09

Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017

Menganalisis nilai kolmogorov-smirnov di atas bisa diambil kesimpulan bahwa, data memiliki distribusi normal karena nilai kolmogorov-smirnov memiliki tingkat signifikan  $0,090 > 0,05$ .

### Uji Multikolinearitas

Uji ini akan membahas ada tidaknya multikolinieritas atau terjadinya korelasi diantara sesama variabel bebas. Model regresi yang baik tentunya tidak ada multikolinier atau adanya korelasi di antara variable bebas. Berdasarkan table *output* yang telah diolah oleh SPSS 21 yang melibatkan *variable dependent* maka dihasilkan *table colinierity* sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 X1_Kualitas Pelayanan Pajak	.977	1.024

X2_Pemahaman Peraturan Perpajakan	.998	1.002
X3_Sanksi Perpajakan	.975	1.025

a. Dependent Variable:  
Y\_KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan diatas tampak bahwa VIF dari masing-masing variabel yaitu  $X_1 = 1,024$ ,  $X_2 = 1,002$ ,  $X_3 = 1,025$ , berada di bawah angka 10. Dengan demikian bahwa model tersebut tidak memiliki gejala multikolinieritas atau bebas multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo (2012: 14) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki signifikansi  $> 0,05$  maka tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas pada tabel 4.4 dibawah ini.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Heterokedastitas**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.168 E-16	2.297		.000	1.000
X1_Kualitas Pelayanan Pajak	.000	.067	.000	.000	1.000
X2_Pemahaman Peraturan Perpajakan	.000	.120	.000	.000	1.000
X3_Sanksi Perpajakan	.000	.073	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abresid

Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017

Dari hasil output diketahui bahwa korelasi antara X1\_Kualitas Pelayanan Pajak, X2\_Pemahaman Peraturan Perpajakan dan X3\_Sanksi Perpajakan dengan nilai signifikansi 1.000 ketiga nilai tersebut lebih besar dari 0.05, maka ditarik kesimpulan bahwa model penelitian ini tidak mengalami masalah heterokedastitas.

#### Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2016: 107) Hasil Pengujian autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Sedangkan menurut Wibowo (2012: 101) Cara yang lainnya adalah dengan



menilai tingkat probabilitas, jika  $> 0,05$  berarti terjadi autokorelasi dan sebaliknya.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 <sup>a</sup>	.621	.527	.83230	1.770

a. Predictors: (Constant), X3\_SanksiPerpajakan, X2\_PemahamanPeraturanPerpajakan, X1\_KualitasPelayananPajak

b. Dependent Variable: Y\_KepatuhanWajibPajak

**Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017**

Berdasarkan hasil perhitungan diatas bahwa nilai DW= 1,770  $> 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

## PENGUJIAN HIPOTESIS

### Hasil Uji Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Menurut Wibowo (2012: 135) analisis ini digunakan dalam hubungan untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel bebas. Hasil nilai R dapat dilihat ditabel dibawah ini :

**Tabel 4.6 Hasil Uji R dan R Square Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 <sup>a</sup>	.621	.527	.83230

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 <sup>a</sup>	.621	.527	.83230

a. Predictors: (Constant), X3\_SanksiPerpajakan, X1\_KualitasPelayananPajak, X2\_PemahamanPeraturanPerpajakan

**Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa *R square* ( $R^2$ ) = 0,621 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 62,1%. Sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Menurut Wibowo (2012 : 129) uji t adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang nyata antara variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap variabel dependennya dengan tingkat *significant level* 0,05 ( $\alpha = 5$  persen).

**Tabel 4.7 Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.746	2.297		5.984	.000
	X1_Kualitas Pelayanan Pajak	.061	.067	.093	2.232	.003
	X2_Pemahaman Peraturan Perpajakan	.052	.120	.044	2.119	.000
	X3_Sanksi Perpajakan	.039	.073	.054	2.512	.001

Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat hasil uji t hitung, sehingga dibandingkan dengan t table:

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Hasil perhitungan untuk  $t_{hitung}$  (2.232) >  $t_{tabel}$  (1,9845) dan nilai signifikan  $0.003 < 0,05$ . Jadi kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Hasil perhitungan untuk  $t_{hitung}$  (2,119) >  $t_{tabel}$  (1,9845) dan nilai Signifikan  $0.000 < 0,05$ . Jadi pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Pengaruh sanksi perpajakan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Hasil perhitungan untuk  $t_{hitung}$  (2,512) >  $t_{tabel}$  (1,9845) dan nilai Signifikan  $0.001 < 0,05$ . Jadi sanksi perpajakan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

#### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (Wibowo, 2012 : 127). Hasil uji simultan (uji F) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8 Hasil Uji F**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25433.228	3	8477.743	3.129	.019 <sup>a</sup>
Residual	973954.962	97	10145.364		
Total	999388.190	100			

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25433.228	3	8477.743	3.129	.019 <sup>a</sup>
Residual	973954.962	97	10145.364		
Total	999388.190	100			

a. Predictors: (Constant),  
X3\_SanksiPerpajakan,  
X1\_KualitasPelayananPajak,  
X2\_PemahamanPeraturanPerpajakan

b. Dependent Variable:  
Y\_KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data diolah, SPSS 21, 2017

Berdasarkan tabel perhitungan diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  ( $3.129 > 2.70$ ) dan nilai signifikan  $0.019 < 0.05$  yang menunjukkan bahwa  $H_4$  diterima. Nilai  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  sehingga  $H_5$  juga diterima menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian variabel kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

KPP Pratama Batam Utara. Berdasarkan hasil penelitian, sehingga diperoleh:

Berdasarkan hasil penelitian untuk  $t_{hitung}$  ( $2.232 > t_{tabel}$  ( $1.9845$ )) dan nilai signifikan  $0.003 < 0.05$ . Jadi dapat dikatakan kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Batam Utara. Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.

Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan

dari wajib pajak. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian untuk  $t_{hitung}$  (2,119) >  $t_{tabel}$  (1,9845) dan nilai Signifikan 0.000 < 0,05. Jadi pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Batam Utara. Ketika seorang wajib pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya, memahami sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri), serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seseorang

terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian untuk  $t_{hitung}$  (2,512) >  $t_{tabel}$  (1,9845) dan nilai Signifikan 0.001 < 0,05. Jadi sanksi perpajakan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Batam Utara.

Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang dimaksud antara lain adanya sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) seperti adanya sanksi administrasi berupa denda dari pajak yang kurang bayar apabila pengisian SPT dilakukan dengan tidak benar dan adanya denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Pajak. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  (3.129 > 2,70) dan nilai signifikan 0,019 < 0,05 yang menunjukkan bahwa  $H_4$  diterima. Nilai  $F_{hitung}$  > dari  $F_{tabel}$  sehingga  $H_4$  juga diterima yang menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan

perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Batam Utara.

Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Jika seseorang mendapat pelayanan terbaik serta timbul rasa percaya kepada instansi pajak maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang dilakukan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan demikian sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, pemahaman

peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berikut:

penulis menarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di KPP Pratama Batam Utara yang dibuktikan dengan menggunakan uji F hitung sebesar  $3.129 > 2,70$  dengan taraf signifikan sebesar  $0,019 < 0,05$ .

Kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yang dibuktikan dengan menggunakan  $t_{hitung} (2,232) > t_{tabel} (1,9845)$  dan nilai signifikan  $0.003 < 0,05$ . Pemahaman peraturan perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (2,119) > t_{tabel} (1,9845)$  dan nilai Signifikan  $0.000 < 0,05$ . Sanksi perpajakan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (2,512) > t_{tabel} (1,9845)$  dan nilai Signifikan  $0.001 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa  $R\ square (R^2)$  sebesar 0,621 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 62,1%. Sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. (2015). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak”. *Jurnal Perpajakan(JEJAK)* (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Chaerunnisa. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23, Edisi Delapan*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Husein, Umar. 2010, *Riset pemasaran dan bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mir’atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. *Jurnal*. Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- NirawanAdiasa. (2013). “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sri Rustiyaningsih. (2011). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Widya Warta* (No 02 Tahun XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wibowo, Agung Edi. 2012, “Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian Cetakan I”, Gava Media, Yogyakarta.