

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang tahun 1945, bertujuan mewujudkan tata kehidupan Negara yang adil dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Serta itu Indonesia juga merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang melimpah dan memiliki potensi yang baik. Tetapi Indonesia saat ini belum mampu memaksimalkan sumber daya yang dimiliki untuk kesejahteraan warga masyarakatnya. Banyak aspek-aspek yang membuat Indonesia terpuruk dibanding dengan Negara lainnya. Aspek yang paling utama adalah aspek ekonomi.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk pembangunan nasional. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Karena itu pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah Negara. Penggunaan pajak mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan Negara menuntut peningkatan penerimaan Negara. Penerimaan pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak diharapkan meningkat dari tahun ke tahun. Untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak, Direktorat Jenderal Pajak

sebagai instansi pemerintah dibawah Departemen Kementrian Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarnisasi teknis di bidang perpajakan serta berusaha meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak dengan mereformasi system pelaksanaan pajak yang lebih modern.

Mengingat begitu besar tanggungjawab pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Untuk mewujudkan tujuan tersebut salah satu upaya yang dilakukan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak mengoptimalkan pelayanan dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan reformasi perpajakan. reformasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan perpajakan berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undangperpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Di Direktorat Jenderal Pajak membuat system yang lebih sederhana dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Menurut Fidel: **self assessment system, yaitu suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggungjawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya yang harus dibayar.**¹

¹ Fidel, **Cara Mudah Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan.** Jakarta:Murai Kencana,2010. Hal.11

Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, reformasi pada system administrasi perpajakan sangat diperlukan dari *official assesment system* menjadi *self assesment system* sebagai system penunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kantor pelayanan pajak pratama Medan polonia hingga tahun 2018 mencatat terdapat sebanyak 115.167 wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar. Meski demikian, hanya 14.270 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT, yang berarti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp medan polonia hanya mencapai 25,48%. Berdasarkan data yang ada pula dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp medan polonia ternyata cenderung menurun dari tahun ke tahun. Tabel 1.1 berikut ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia Medan

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pajak Di KPP Medan Polonia Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah SPT Tahunan	Persentase Kepatuhan
2016	148.201	40.631	27,41%
2017	155.861	41.502	26,62%
2018	165.117	42079	25,48%

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia 2020

Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan didefinisikan sebagai suatu kerelaan melakukan segala suatu berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan

sehingga perilaku seseorang sesuai dengan harapan. Kaitannya dengan pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Agustina Dewi Nugraheni dan Agus Purwanto, 2015).

Pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor individu yaitu sikap dari masyarakat wajib pajak. Kedua hal tersebut mempengaruhi kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dibidang perpajakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putut Priambodo (2017), menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui pemahaman tentang perpajakan oleh masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui pentingnya pajak terhadap pembangunan dan pertumbuhan negara. Berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan, dibutuhkan usaha untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pajak. Hal ini merupakan tugas utama dari Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan sosialisasi tentang perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran) dan pelaporan atas pajak. Sehingga melalui pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putut

Priambodo (2017), menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah mengatur segala bentuk sanksi pajak baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Pelaksanaan sanksi ini diperlukan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan-ketentuan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang tidak taat akan peraturan perpajakan. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan salah satu alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, dan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aisyah (2015), menunjukkan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2015) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan Tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan melihat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aisyah dan Setiawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Medan Polonia Medan.

Selain adanya sanksi perpajakan yang tegas, pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Banyak wajib pajak yang mempunyai stigma negatif terhadap fiskus pajak, terlebih lagi setelah terungkapnya kasus penggelapan pajak oleh Gayus Tambunan pada 2011 dan Dhana Widyatmika pada 2012. Hal ini menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fiskus karena menilai pajak yang mereka setorkan ternyata tidak dikelola secara baik dan tepat. Maka dari itu, pemerintah harus melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang jujur, professional, dan bertanggung jawab agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aisyah (2015), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan fiskus, maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu adanya peningkatan pemahaman seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan termasuk sanksi perpajakan serta pelayanan fiskus dan wajib pajak diharapkan dapat menyadari bahwa peran pajak sangat penting digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah untuk pencapaian tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan**

Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Medan Polonia)’’.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya selalu menghadapi suatu masalah. Menurut Sugiyono **Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.**²

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia?

1.3 Tujuan Penelitian

Bagian ini menjabarkan secara jelas apa saja yang direncanakan untuk dilakukan dalam usulan penelitian. Tujuan penelitian menurut Sudaryono: **“Tujuan penelitian merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indicator-indikator apa yang hendak**

² Sugiyono, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D:** Alfabeta, Bandung, 2018, Hal. 35

ditemukan dalam penelitian, terutama yang berkaitan dengan variable-variabel penelitian.’’³

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Polonia

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

³ Sudaryono, **Metodologi Penelitian**. Depok:PT Raja Grafindo Persada, 2018. Hal. 119

Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambahilmupengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat.

b. Bagi Instansi Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untukdijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

c. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Theory of planned behavior* (TPB)

Theory of planned behavior (TPB) adalah teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku manusia juga pada keyakinan bahwa target tingkah laku berada dibawah control kesadaran individu. Sebelum melakukan suatu tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak. Menurut Ajzen dalam Ida Bagus Putra Pradnyana dan Gine Das Prena “*Theory of planned behavior* adalah teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri terhadap suatu perilaku (*behavior intention*).⁴

2.1.1 Faktor-faktor *Theory Of Planned Behavior* (TPB)

Adapun faktor-faktor dari *Theory of planned behavior* (TPB) adalah sebagai berikut:

1. Sikap terhadap perilaku

Individu akan melakukan sesuatu sesuai dengan sikap yang dimilikinya terhadap suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku yang dianggapnya positif

⁴ Ida Bagus Putra dan Gine Das Prena, **Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur**, Universitas Pendidikan Denpasar, Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi) Vol. 18, No. 1, 2019

itu yang nantinya akan dipilih individu untuk berperilaku dalam kehidupannya. Oleh karena itu sikap merupakan suatu wahana dalam membimbing seorang individu untuk berperilaku.

2. Persepsi control perilaku

Dalam berperilaku seorang individu tidak dapat mengontrol sepenuhnya perilakunya dibawah kendali individu tersebut atau dalam suatu kondisi dapat sebaliknya dimana seorang individu dapat mengontrol perilakunya dibawah kendali individu tersebut. Pengendalian seorang individu terhadap perilakunya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan juga factor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu tersebut seperti keterampilan, kemauan, informasi, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan yang ada disekeliling individu tersebut. Persepsi terhadap control perilaku adalah bagaimana seseorang mengerti bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil pengendalian yang dilakukan oleh dirinya.

3. Seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu jika perilakunya dapat diterima oleh orang-orang yang dianggapnya penting dalam kehidupannya dapat menerima apa yang akan dilakukannya. Sehingga, normative beliefs menghasilkan kesadaran akan tekanan dari lingkungan social atau norma subyektif.

Menurut Meilinda Stefani Hareva dan Gusniar Enjel Gea, mengatakan ***Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang**

ditentukan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku.

1. ***Behavior beliefs*** merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut
2. ***Normative beliefs*** merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut
3. ***Control beliefs*** merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut(*perceived power*).⁵

Berdasarkan *theory of planned behavior* (TPB), ketentuan perpajakan dapat dipatuhi oleh seseorang individu apabila didalam diri individu-individu tersebut memiliki *intention* (niat) untuk patuh.

⁵ Meilinda Hareva dan Gusniar Enjel Gea, **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan**, Universitas HKBP Nommensen, Fakultas Ekonomi, JEB Online vol. 1, No. 1, 2019, hlm.32

2.2 Dasar Perpajakan

2.2.1 Pengertian pajak

Sumber penerimaan paling penting bagi Negara saat ini adalah penerimaan dari sector pajak. Hal ini terjadi sebagai akibat adanya kecenderungan penurunan penerimaan dari sektor lain misalnya sector migas, yang sebelumnya dianggap sebagai sumber penerimaan terbesar bagi Negara. Menurut P.J.A.Adriani: **Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak yang membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.**

⁶Sedangkan menurut Sumadwijaya: **Pajak adalah iuran wajib berupa barang yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma hukum, guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.**⁷

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat berupa kas kepada Negara berdasarkan undang-undang yang dipaksakan tanpa adanya balas jasa secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma yang berlaku demi mencapai kesejahteraan umum. Adapun ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut

⁶ Adrian Sutedi, **Hukum Pajak**, Cetakan Pertama: Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 2

⁷ **Log. Cit**

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.
Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas

2.2.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara untuk kepentingan umum. Pajak sebagai sebuah realitas yang ada dimasyarakat mempunyai fungsi tertentu. Menurut Y. Sri Pudyatmoko, ada dua fungsi utama pajak, yakni fungsi budgeter (anggaran) dan fungsi regulend (mengatur).

a. Fungsi Anggaran

Pajak mempunyai fungsi sebagai alat atau instrument yang digunakan untuk memasukkan dana sebesar-besarnya ke dalam kas Negara. Dalam hal ini fungsi pajak lebih diarahkan sebagai instrument penarik dana dari masyarakat untuk dimasukkan ke

dalam kas Negara. Dana dari pajak itulah yang kemudian digunakan sebagai penopang bagi penyelenggaraan dan aktivitas pemerintahan.

b. Fungsi Mengatur

Dalam hal ini pajak digunakan untuk mengatur dan mengarahkan masyarakat kearah yang dikehendaki pemerintah. Oleh karenanya fungsi mengatur ini menggunakan pajak untuk dapat mendorong dan mengendalikan kegiatan masyarakat agar sejalan dengan rencana dan keinginan pemerintah. Untuk melakukan fungsi mengatur ini umumnya fiskus menggunakan dua cara, yaitu cara umum dan cara khusus.⁸

2.3 Subjek Pajak Penghasilan

Yang menjadi subjek pajak penghasilan adalah:

1. a. Orang Pribadi

Orang Pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

b. Warisan Belum Terbagi Sebagai Satu Kesatuan Menggantikan yang Berhak.

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak pengganti

⁸ Y. Sri Pudiymoko, **Pengantar Hukum Pajak**, Edisi terbaru: CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2009, Hal. 13

dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

2. Badan

Menurut Magdalena Judika Siringo; **wajib pajak badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.**⁹

3. Bentuk usaha tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia

2.4 Wajib Pajak

2.4.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan

⁹Magdalena,2017, "PerpajakanPajakPenghasilan",<http://183.91.64.37/bitstream/handle/123456789/2139/Buku-Perpajakan%20Pajak%20Penghasilan.pdf>, Diakses 6 Februari 2020.

Umum dan Tata Cara Perpajakan di dalam Pasal 1 ayat (2) : **Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.**¹⁰ Wajib pajak dibedakan menjadi dua yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya di atas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP). Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai NPWP yang berguna untuk sarana dalam administrasi perpajakan, tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, untuk dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan, dan menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan. Sehingga dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya, undang-undang mengatur secara tegas hak dan kewajiban Wajib Pajak dalam satu hukum pajak formal. Sedangkan Wajib Pajak Badan adalah yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan/atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi.

¹⁰ Direktorat Jenderal Pajak Undang-undang No.16 Tahun 2009, **Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**, Jakarta

2.4.2 Wajib Pajak Efektif

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor 26/PJ.2/1988 sebagaimana telah diganti dengan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor 89/PJ/ 2009 mengenai kriteria Wajib Pajak efektif dan Wajib Pajak Non efektif, adapun kriteria Wajib Pajak efektif adalah:

- 1. Menyampaikan SPT Masa atau SPT Tahunan**
- 2. Melakukan pembayaran pajak**
- 3. Diketahui adanya kegiatan usaha dari Wajib Pajak**
- 4. Diketahui alamat Wajib Pajak.¹¹**

Sedangkan defenisi Wajib Pajak non efektif adalah Wajib Pajak yang tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya baik berupa pembayaran maupun penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan/atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, yang nantinya dapat diaktifkan kembali. Variabel Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan status aktif melakukan penyetoran dan/atau pelaporan SPT sehingga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

¹¹ Direktorat Jenderal Pajak No 89/PJ/2009, **Tentang Tata Cara Penanganan Wajib Pajak Non Efektif**, Jakarta

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, defenisi Patuh adalah suka menurut (perintah); taat (kepada perintah, aturan); berdisiplin. Sedangkan kepatuhan memiliki defenisi sifat patuh, ketaatan. Dengan demikian, kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi perilaku individu, kelompok dan organisasi. Menurut Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah . **Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap.**¹²

Jadi, kepatuhan Wajib Pajak adalah sikap taat, disiplin, dan patuh yang dilakukan individu atau kelompok terhadap perundang-undangan perpajakan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

¹² Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah, **Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.** Vol. 8 No. 1: 2, 2018

2.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Kepatuhan ada dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yang dikutip oleh Christian Cahyaputra dan Agus Aryanto, tentang tata cara penetapan dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak terdapat beberapa kriteria tertentu untuk disebut sebagai Wajib Pajak patuh. Hal ini dikemukakan dalam pasal 1 dimana dapat disebut Wajib Pajak patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. **Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**
2. **Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak**
3. **Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut**
4. **Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.**¹³

Selain itu pada pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan ini menjelaskan lebih rinci mengenai Wajib Pajak patuh yang dimaksudkan pada pasal 1. Berikut adalah penjelasannya :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir; penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada point ke 2 pasal 1 telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.

¹³ Christian Cahyaputra dan Agus Aryanto. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya.** Journal Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1: 43, 2013

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 point ke 2 adalah keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 point ke 3 harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
4. Selain itu Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan ada 2 macam yaitu, kepatuhan formal dan material. Seorang Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang tepat waktu dalam penyampaian SPT, serta mengisi SPT dengan jujur, baik, dan benar sesuai dengan Undang-undang.

2.5.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun identifikasi indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menurut Priambodo yaitu :

1. Kepatuhan dengan secara sukarela untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak tersebut.
2. Dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak kemudian mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
3. Kepatuhan dalam mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Kepatuhan dalam melaporkan SPT dalam perhitungan dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pajak yang telah dihitung kemudian disetor ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP)
5. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda
6. Kepatuhan untuk menyampaikan surat pemberitahuan. Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak.

2.6 Pemahaman Perpajakan

2.6.1 Pengertian Pemahaman Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat alam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib pajak juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

2.6.2 Indikator Pemahaman Perpajakan

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) dalam Priambodo (2017) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Menurut Siti Kurnia fungsi pajak ada dua, yaitu:

- 1. Fungsi penerimaan (Budgetery) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.**

2. **Fungsi mengatur (Reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan.**¹⁴

2.7 Pelayanan Fiskus

2.7.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Dengan demikian pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Y Sri Pudyatmoko: **Istilah fiskus (*fiscus*) dalam perkembangan terkini sering diartikan sebagai aparatur pemerintah yang menangani pemasukan uang dari rakyat berupa pajak untuk dimasukkan ke dalam kas negara. Bahkan tidak jarang aparatur pemerintah yang berhubungan dengan pajak juga disebut-sebut oleh masyarakat sebagai fiskus. Jadi disini fiskus tidak hanya menangani pemungutan pajaknya.**¹⁵

¹⁴ Siti Kurnia Rahayu, **Perpajakan Indonesia**. Yogyakarta: 2010. Hal 141

¹⁵ **Ibid.** Hal. 24

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi berupa keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundangundangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah sebagai berikut:

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

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain sebagai berikut:

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

2.7.2 Indikator Pelayanan Fiskus

Pertiwi (2016) menyatakan bahwa indikator-indikator dalam pelayanan fiskus diantaranya sebagai berikut:

a. Komitmen (*commitment*)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasehat dan masukan kepada wajib pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak dan lain pada waktu yang lama

b. Integritas dan Kejujuran (*integrity and honesty*)

Pegawai pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, dan tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga

c. Pengetahuan (*knowledge*)

Seorang pegawai pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan dan perundang-undangan perpajakan. pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh *tax review*

d. Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya

e. Komunikasi (*communication*)

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik

f. Tingkat kenyamanan (*convenient level*)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk kantor pajak.

2.8 Sanksi Pajak

2.8.1 Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Menurut Mardiasmo: **Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.**

16

Berdasarkan undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap

¹⁶ Mardiasmo, **Perpajakan**. Yogyakarta: C.V Andi, 2018. Hal. 62

pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan adapula yang diancam dengan keduanya. Berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan sanksi pajak apabila wajib pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 Tahun 2007 yang antara lain:

1. Untuk surat pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
2. Untuk SPT tahunan PPh wajib orang pribadi, paling lam 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk SPT PPh wajib pajak badan , paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

2.8.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Ulfah (2018) menyatakan bahwa indikator-indikator dalam pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

a. Kedisiplinan

Semakin tinggi tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan tertib dan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannyasesuai dengan peraturan perpajakan, tidak pernah terlambat

dalam membayar pajak dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

b. Tegas

Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar pajak akan membuat wajib pajak jera sesuai dalam aturan undang-undang perpajakan, pengenaan sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada wajib pajak atas pelanggaran yang dilakukan.

c. Kesadaran

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Indonesia telah menerapkan *self assessment system*, yang mana dalam system tersebut wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan telah diterapkannya seperti itu diharapkan adanya kesadaran diri dari wajib pajak untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh.

d. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pengenaan sanksi terhadap wajib pajak ada terbagi menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi diberikan

kepada wajib pajak tergantung pelanggaran yang telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

2.9 Peneliti Terdahulu

Dalam melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, peneliti melakukan studi pustaka atas penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Tabel dibawah ini merupakan ringkasan dari penelitian terdahulu, antara lain sebagai beriku

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putut Priambodo (2017)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi di kantor pelayanan pajak kabupaten Purworejo	Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variable bebas dalam penelitian ini yaitu peraturan pajak, dan kesadaran wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2	Riano Roy Purnaditya (2015)	Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris pada wp op yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)	Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variable bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman pajak, kualitas pelayanan aparat maupun pihak pajak, dan sanksi pajak yang berlaku berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Aisyah Dwi Budianty (2015)	Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada KP2KP Kab. Sidrap)	Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variable bebas dalam penelitian ini adalah sanksi pajak dan pelayanan fiskus	sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

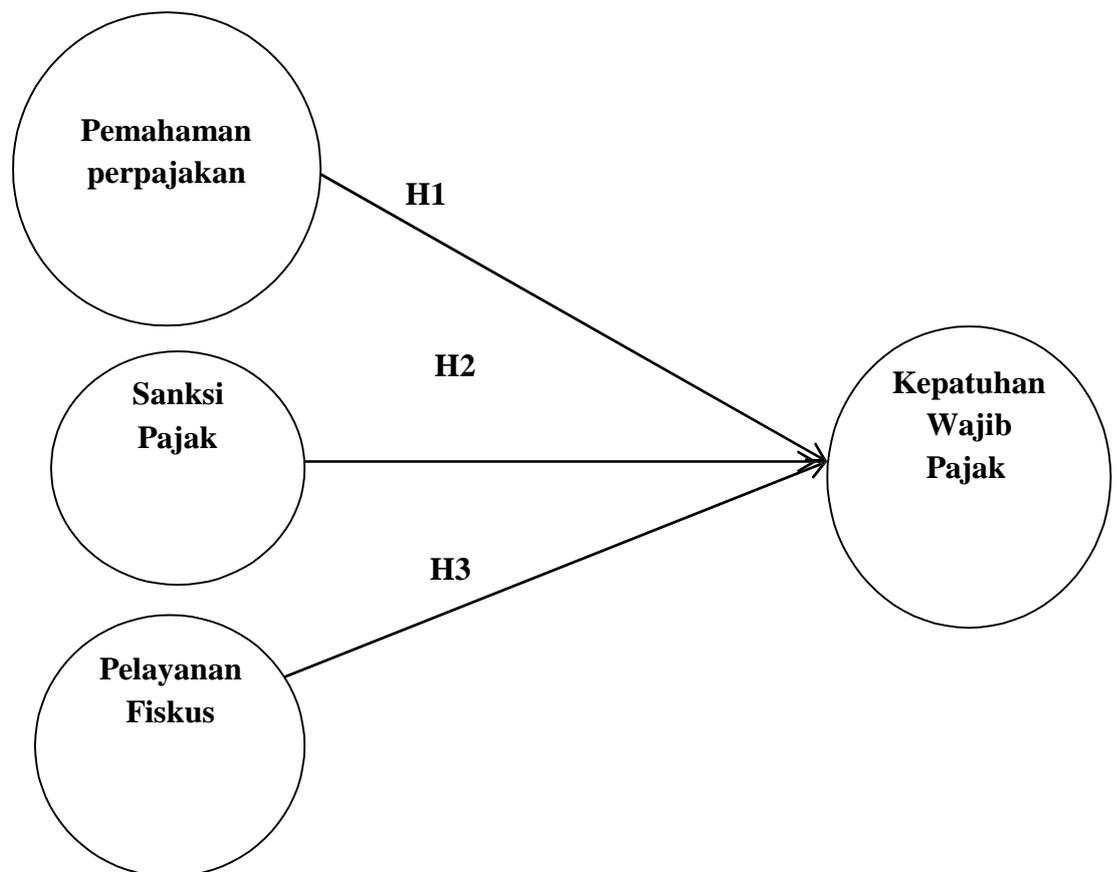
4	Ika Yulianti (2016)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kondisi Lingkungan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)	Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variable bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Eko Yudi Setiawan (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan Pajak, dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. (studi kasus pada wajib pajak UMKM di KPP Pratama Blitar)	Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan variable bebas dalam penelitian ini adalah Pemahaman Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak	Kesadaran wajib pajak, pelanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dalam pelaporan kewajiban perpajakan. namun untuk variabel sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan

Sumber: Data Sekunder, diolah

2.10 Kerangka Berfikir

Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sedangkan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat disajikan pada gambar

Gambar.2.1
Kerangka Berpikir



2.11 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang akan dianalisis hubungannya. Variabel bebasnya merupakan Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil kajian teori sebelumnya, maka peneliti mempunyai hipotesis bahwa:

2.11.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Peraturan Pajak merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan. Apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh.

Normative beliefs sebagaimana dalam *theory of planned behavior* (TPB) juga menjadi salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Esti dan Wahyu (2017) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan menjadi alasan wajib pajak untuk patuh akan aturan perpajakan, dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik akan menimbulkan sikap dalam berperilaku karena memahami dampak dari tindakan yang dilakukan. Dalam penelitian Putut Priambodo (2017) menunjukkan bahwa

pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Medan Polonia

2.11.2 Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada para wajib pajak. Fiskus pajak dituntut untuk dapat selalu menjaga sikapnya yang ramah, adil, dan tegas dalam memberikan pelayanan terutama setelah adanya perubahan sistem perpajakan menjadi *self assessment system*. Dengan adanya pelayanan terbaik yang mampu diberikan fiskus pajak, dapat mendorong kesadaran masyarakat membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan.

Normative beliefs sebagaimana dalam *theory of planned behavior* (TPB) juga menjadi faktor penentu niat dari hasil pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak karena wajib pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajibannya. Agus Nugroho (2006) menyatakan bahwa fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan

perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik.

Wajib pajak akan memiliki rasa taat terhadap kewajiban perpajakan saat adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien, dan penyuluhan-penyuluhan tentang motivasi agar wajib pajak patuh. Budyanti (2015) mengatakan bahwa semakin baik Pelayanan fiskus, maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Dewi dan Agus (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang Pribadi di KPP Medan Polonia.

2.11.3 Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi merupakan sebuah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Demikian pula dengan Sanksi Perpajakan, Sanksi Perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa. Dengan adanya sanksi pajak ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta Kepatuhan Wajib Pajak. Atas dasar tersebut maka diduga Sanksi Perpajakan akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Control beliefs sebagaimana dalam *theory of planned behavior* (TPB) juga merupakan salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau

menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut berpengaruh. Sanksi pajak yang tegas akan memberikan kerugian lebih kepada wajib pajak sehingga dapat menjadi pertimbangan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Ika Yuliyanti (2016) menyatakan bahwa Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda pajak yang akan merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Adanya sanksi tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugroho (2006), dan Putut Priambodo (2017) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Medan Polonia

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. Artinya, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model-model statistik serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama untuk memberikan penegasan pada teori yang telah dibangun sebelumnya. Menurut Sugyono: **Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.**¹⁷

3.2 Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia yang beralamat di Jl. Suka Mulia No. 17A Lantai 5 Medan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.

¹⁷ Sugyono, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DAN R&D**, Alfabeta, Bandung. 2016. Hal. 8

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh wajib pajak.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang tersedia. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan yang dibuat oleh Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia. Sumber data sekunder yang lain digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan tinjauan kepustakaan (library research) serta dengan mengakses website maupun situs-situs yang tersedia.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugyono: **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.**¹⁸Populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia pada tahun 2019. Alasan pemilihan populasi ini karena Wajib Pajak Orang Pribadi lebih banyak dan terus meningkat jumlahnya setiap tahunnya serta penelitian ini berfokus pada

¹⁸ **Ibid.** Hal. 61

kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tabel 3.1
Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar

Tahun	Orang Pribadi	Badan	Jumlah WP
2017	155.861	14.478	170.339
2018	165.117	15.382	180.499
2019	176.183	16.375	192.558

Sumber: KPP Medan Polonia 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 176.183 Wajib Pajak Orang Pribadi. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek penelitian. Oleh sebab itu maka diambil sampel. Menurut Sugyono **sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.**¹⁹

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara nonprobability sampling yaitu sampling insidental. Menurut Sugiyono: **Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data**²⁰ Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi.

Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel terutama dalam menghemat waktu dan

¹⁹ **Ibid.** Hal. 62

²⁰ **Ibid.** Hal 85

biaya. Memperhatikan teknik pengambilan sampel, yaitu dengan menggunakan metode sampling incidental, maka dalam penelitian ini tidak perlu menggunakan rumus dalam menentukan jumlah sampelnya.

3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan atau survey yang dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung pada instansi berkaitan untuk mendapatkan data primer yang dilakukan melalui media kuisisioner. **Menurut Syofian Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan atau oleh system yang sudah ada.**²¹ Jenis skala pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *likert*, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2

Bobot Dan Kategori Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat setuju	4
2	S = Setuju	3
3	TS = Tidak setuju	2
4	STS = Sangat tidak setuju	1

²¹ **Ibid.** Hal. 21

3.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 4 variabel, yang terdiri dari satu variabel terikat dan 3 variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya, yaitu pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel.3.3
Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak (y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya (Zain dalam Priambodo 2017).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepatuhan mendaftarkan diri ke kantor pajak b. Kepatuhan dalam menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak c. Kepatuhan membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak d. Kepatuhan pelaporan sendiri oleh wajib pajak (Priambodo 2017)
Pemahaman Perpajakan (X1)	Pemahaman Perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Priambodo 2017)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan b. Pengetahuan mengenai system perpajakan di Indonesia c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan (Priambodo 2017)
Pelayanan Fiskus (X2)	Pelayanan Fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami	<ul style="list-style-type: none"> a. Komitmen (<i>commitment</i>) b. Integritas dan Kejujuran (<i>integrity and honesty</i>) c. Pengetahuan (<i>knowledge</i>)

	kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya (Mutia 2014)	<ul style="list-style-type: none"> d. Keahlian e. Komunikasi (<i>communication</i>) f. Tingkat kenyamanan (<i>convenient level</i>) (Pertiwi 2016)
Sanksi Pajak (X3)	Sanksi Perpajakan adalah merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi (Ulfah 2018).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kedisiplinan b. Tegas c. Kesadaran d. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. (Ulfah 2018)

3.7 Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis dengan cara analisis data kuantitatif, yaitu analisis yang memberikan keterangan dalam bentuk angka-angka untuk menghitung bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknis analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.7.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validitas dan reliabilitas.

3.7.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat diungkapkan data dari variable yang diteliti segera cepat. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi (r hitung) $\geq r$ tabel. Suatu instrument dikatakan valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $\leq 0,05$ dan r hitung $\geq r$ tabel, sebaliknya suatu instrument dikatakan tidak valid apabila taraf probabilitas kesalahan (sig) $> 0,05$ dan r hitung $< r$ tabel. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner Ghozali (2014).

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang sama. Uji reliabilitas berhubungan dengan konsistensi, akurasi atau ketepatan peramalan dari hasil penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *chronbach`s alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika nilai alpha (α) $\geq 0,6$. Ghozali (2014).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator). Uji asumsi klasik ini terdiri dari Uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas. Namun karena data yang digunakan adalah data cross section maka uji autokorelasi tidak dilakukan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Cara untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal adalah dengan melakukan uji kolmogorof-smirnov. Uji ini dilakukan dengan memasukkan nilai residual dan pengujian non parametric. Jika nilai signifikansi yaitu 0,05 dan $Z = 1,96$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Data akan terdistribusi normal jika $Z < 1,96$ dan signifikansi $> 0,05$.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau

tidaknya multikolinieritas, maka dapat dilihat dari nilai Varians Inflation Factor (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadi multikolinieritas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Pada pengujian Heteroskedastisitas dengan pendekatan grafik, yaitu menggunakan dasar analisis grafik plot dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Tidak ada gejala heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.
- b. Ada gejala heteroskedastisitas apabila ada pola tertentu yg jelas, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit)

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji arah hubungan atau pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis, secara statistik, setidaknya dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara

statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Ghozali, 2011).

3.7.3.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Menurut Sugiyono: **analisis ganda digunakan oleh peneliti, bila diteliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel de penden (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.**²² Data dianalisis dengan model regresi berganda, yaitu:

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

$$Y = \text{kepatuhan wajib pajak}$$

²² **Ibid.** Hal. 275

= konstanta

b= Koefisien regresi

X1= variabel pemahaman wajib pajak

X2= variabel kualitas pelayanan

X3 = variabel sanksi pajak

e = error

3.7.3.2 Uji t

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap (Y). Langkah yang dilakukan dalam uji ini adalah:

- 1) Membandingkan hipotesis dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Jika t hitung > dari t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t hitung < dari t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak.

- 2) Menentukan tingkat signifikansi.

Tingkat signifikansi menggunakan 5% (0.05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan resiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% dan besar mengambil keputusan 95% (tingkat kepercayaan).

Jika probabilitas 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika Probabilitas 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3.7.3.3 Uji F

Uji signifikansi atau uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah:

1) Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

2) Menemukan tingkat signifikansi

Apabila nilai probabilitas signifikan 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Apabila nilai probabilitas signifikan 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

3.7.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Apabila nilai R^2 semakin kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen rendah. Apabila nilai R^2 mendekati satu, maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.