

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

(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MANADO)

Oleh:

**Johanes Herbert Tene<sup>1</sup>****Jullie J. Sondakh<sup>2</sup>****Jessy D.L. Warongan<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup>Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

Email:

[1jemmy\\_tene91@yahoo.com](mailto:jemmy_tene91@yahoo.com)[2julliesondakh@yahoo.com](mailto:julliesondakh@yahoo.com)[3jdimarcus@gmail.com](mailto:jdimarcus@gmail.com)

**Abstract** This study is aimed to examine the effect of understanding of taxpayer, tax awareness, tax sanctions and tax authorities services to individual taxpayer compliance at KPP Pratama Manado. The method of analysis uses multiple linear regression. The population was taken from individual taxpayers registered at KPP Pratama Manado. The research sample is 120 respondents and the sampling technique use purposive sampling that is the individual taxpayers have source of income from freelance or other businesses. The variables in this study are independent variable consist of understanding of taxpayer (X1), tax awareness (X2), tax sanctions (X3) and tax authorities services (X4) on the other hand, dependent variable is the individual taxpayer compliance (Y). The data were analyzed using multiple linear regression analysis and the data were tested by using SPSS program version 24. The results show that the understanding of taxpayer, tax awareness and tax sanctions have a significant effects on the individual taxpayer compliance at KPP Pratama Manado, while tax authorities services do not have any significant effect on the individual taxpayer compliance at KPP Pratama Manado. The value of the coefficient of determination indicates that the understanding of taxpayer, tax awareness, tax sanctions and tax authorities services in the amount of 66.50%, while the remaining 33.50% is affected by other factors which are not included in this model of research.

**Keywords:** understanding, awareness, tax sanctions, tax authorities services, taxpayer compliance.

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Populasi diambil dari wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Manado. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 120 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki sumber penghasilan dari pekerjaan bebas atau usaha lainnya. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu pemahaman wajib pajak (X1), kesadaran pajakan (X2), sanksi pajak (X3) dan pelayanan fiskus (X4), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan diuji dengan menggunakan program SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebesar 66,50%, sedangkan sisanya 33,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

**Kata kunci:** pemahaman, kesadaran, sanksi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang sangat potensial dalam kontribusinya terhadap pembiayaan belanja negara. Kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak merupakan langkah yang tepat. Dengan meningkatnya penerimaan negara dalam sektor pajak sangat membantu pemerintah untuk mengurangi adanya defisit anggaran dan ketergantungan akan bantuan dan pinjaman luar negeri.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi terjadi di berbagai daerah di Indonesia, tidak terkecuali di Kota Manado. Menurut data dari KPP Manado, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan yang melapor di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado dari tahun 2013 hingga 2015 yang menggambarkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, adalah tahun 2013 sebanyak 94.639, tahun 2014 sebanyak 106.051 dan tahun 2015 sebanyak 107.407. Wajib pajak orang pribadi yang melapor adalah tahun 2013 sebanyak 52.935, tahun 2014 sebanyak 61.204 dan tahun 2015 sebanyak 26.206. Prosentase perbandingan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan yang melapor tahun 2013 sebesar 55,90%, tahun 2014 sebesar 56,12% dan tahun 2015 mengalami penurunan drastis menjadi sebesar 24,77%, (KPP Pratama Manado, 2016). Kondisi ini memperlihatkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang untuk taat atau bersifat patuh, perilaku kepatuhan seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Robbins, 2008:177). Untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan digunakan pendekatan teori atribusi yang dikemukakan oleh Heider tahun 1958, berawal dari tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu suatu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan perilaku seseorang.

Pohan (2016:541) menyatakan kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya. Berbeda dengan kesadaran dimana motivasi yang kuat untuk melakukan suatu tindakan, justru dari pribadinya sendiri. Pohan (2016:547) menyatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dapat terjebak pada pemahaman yang keliru, dan keputusan wajib pajak untuk menghindari pajak dapat melanggar aturan pajak. Konsekuensinya, penegakkan kepatuhan pajak dengan baik bisa mengalami kegagalan. Selanjutnya, Pohan menyatakan bahwa terdapat dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Berdasarkan teori atribusi Heider dihubungkan dengan pernyataan Pohan, disimpulkan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi/hukuman, kesadaran, pemahaman dan pelayanan. Perilaku Kepatuhan wajib pajak yang timbul karena pemahaman dan kesadaran merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh atribusi internal karena merupakan sikap dan sifat yang muncul dari dalam diri seseorang sedangkan perilaku kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi eksternal atau yang dipengaruhi oleh keadaan atau lingkungan di luar diri wajib pajak adalah sanksi pajak dan pelayanan fiskus/petugas pajak.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
2. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sari (2016:80) dan Pohan (2016:543) menyatakan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak diperlukan penciptaan iklim perpajakan (yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak) yang bercirikan:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan benar
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

### Pemahaman Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Resmi (2009:69).

### Kesadaran Pajak

Harahap (2004:43) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak.

### Sanksi Perpajakan

Resmi (2008:71) menyatakan bahwa sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

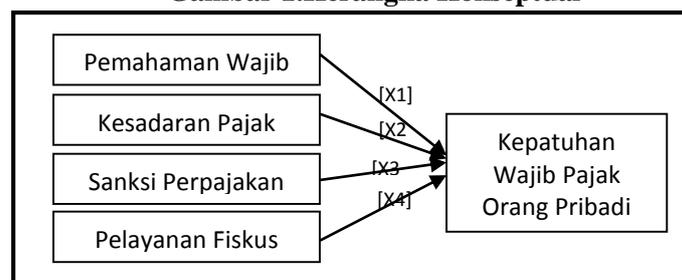
### Pelayanan Fiskus

Pohan (2016:547) menyatakan ada dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

### Penelitian Terdahulu

Jatmiko (2006), melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutia (2014), meneliti tentang pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). Menggunakan alat analisis regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



Sumber: Data Olahan, 2016

### **Hipotesis Penelitian**

- H1 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
- H2 : Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
- H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
- H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bersifat hubungan kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pemahaman Wajib Pajak, kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

### **Sumber Data**

Sugiyono (2012:137) menyatakan pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak orang pribadi dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh melalui literatur, media internet dan data dari KPP Pratama Manado.

### **Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Besar Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, sampai tahun 2015 jumlah wajib pajak tercatat sebanyak 107.407. Sampel penelitian diambil dari populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Manado dengan kriteria memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terdaftar di KPP Manado, memiliki penghasilan yang bersumber dari pekerjaan bebas, usaha/profesi, beberapa pekerjaan dan penghasilan dari pekerjaan tetap tapi memiliki penghasilan lainnya. Berdasarkan kriteria tersebut maka teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dimana peneliti menentukan sampel dengan kriteria-kriteria dan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:117). Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah minimal 100 responden, dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 120 responden wajib pajak orang pribadi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado sehingga lokasi penelitian adalah Kota Manado. Lamanya waktu penelitian yang dibutuhkan adalah selama 1 bulan (selama bulan Desember 2016).

### **Definisi Operasional**

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)  
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini adalah memasukkan dan melaporkan SPT tepat pada waktunya, mengisi formulir pajak dengan benar, menghitung jumlah pajak dengan benar, dan membayar pajak tepat pada waktunya.
2. Pemahaman wajib pajak (X1)  
Pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini adalah wajib pajak memahami bahwa pajak diatur dalam undang-undang dan ketentuan umum dan tatacara perpajakan (KUP), memahami hak dan kewajiban perpajakan, mengetahui dan memahami tentang prosedur penghitungan pajak, memahami tentang pengisian dan pelaporan SPT, dan pemahaman tentang sanksi pajak.
3. Kesadaran Pajak (X2)

Kesadaran pajak dalam penelitian ini adalah kesadaran bahwa pajak merupakan iuran rakyat dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara dan kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

#### 4. Sanksi Perpajakan (X3)

Sanksi perpajakan dalam penelitian ini adalah sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan, pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan dan penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

#### 5. Pelayanan Fiskus (X4)

Pelayanan fiskus dalam penelitian ini adalah adalah petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, penyuluhan yang diberikan petugas pajak membantu wajib pajak dalam memahami hak dan kewajibannya, petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak, pelayanan dalam hal wajib pajak membayar dan melunasi pajak mudah dan efisien.

### **Pengukuran Variabel**

Sugiyono (2003:84), Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Setiap instrumen mempunyai skala, dan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, dengan kategori sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) = 5; Setuju (S) = 4; Netral (N) = 3; Tidak Setuju (TS) = 2; Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

### **Uji Validitas Instrumen**

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pada pembahasan ini akan dibahas untuk metode pengujian validitas item.

### **Uji Reliabilitas Instrumen**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*). Metode alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50).

### **Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data**

Prosedur pengambilan atau pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado secara *purposive* yaitu wajib pajak orang pribadi yang memperoleh penghasilan yang bersumber dari pekerjaan bebas, usaha/profesi, beberapa pekerjaan dan penghasilan dari pekerjaan tetap tapi memiliki penghasilan lainnya.

### **Cara Pengolahan dan Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 24 dan dianalisis dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas, linearitas, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi (Santoso, 2014:349).

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode uji normalitas yang akan digunakan adalah *Histogram regression standardized residual* dan *Normal P-P Plot of regression standardized residual*.

### **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan

uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Juga dilakukan pengujian dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ). Kriteria pengujian yaitu jika  $r^2 > R^2$  maka terjadi multikolinearitas dan jika  $r^2 < R^2$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Metode pengujian yang digunakan adalah Uji Glesjer.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y). Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan:

- $Y'$  = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- $X_1$  = Pemahaman Perpajakan
- $X_2$  = Kesadaran Perpajakan
- $X_3$  = Sanksi Perpajakan
- $X_4$  = Pelayanan Fiskus
- $a$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$ )
- $\beta$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### Pengujian Hipotesis

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2012:97).

#### Uji F

Uji F menggunakan *level of significant* 5%, dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel, apabila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi atau dengan kata lain model yang digunakan fit (Ghozali, 2012:98).

#### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Uji t menggunakan *level of significant* 5%, dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel, apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas item variabel Kepatuhan WPOP (Y) memperlihatkan bahwa item Y1 memiliki nilai korelasi atau r hitung 0,558, item Y2 memiliki nilai korelasi atau r hitung 0,598, item Y3 memiliki nilai korelasi atau r hitung 0,582, item Y4 memiliki nilai korelasi atau r hitung 0,591. Dengan jumlah responden 120, taraf signifikansi 0,05 didapat nilai r tabel 0,195. Dengan demikian karena r hitung item Y1, Y2, Y3, dan Y4  $\geq$  r tabel maka item-item kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas item variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1) terlihat bahwa item X1.1 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,744, item X1.2 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,780, item X1.3 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,710, item X1.4 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,558, dan item X1.5 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,455. Dengan jumlah responden 120, taraf signifikansi 0,05 nilai  $r$  tabel 0,195. Dengan demikian karena  $r$  hitung item X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.5  $\geq r$  tabel maka item-item pemahaman dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Kesadaran Pajak (X2) memperlihatkan bahwa item X2.1 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,528, item X2.2 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,598, item X2.3 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,574. Dengan jumlah responden 120, taraf signifikansi 0,05, maka nilai  $r$  tabel 0,195. Dengan demikian karena  $r$  hitung item X2.1, X2.2, X2.3  $\geq r$  tabel maka item-item kesadaran dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Sanksi Perpajakan (X3) menunjukkan bahwa item X3.1 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,456, item X3.2 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,309, item X3.3 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,313, item X3.4 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,268. Dengan jumlah responden 120, taraf signifikansi 0,05, maka nilai  $r$  tabel 0,195. Dengan demikian karena  $r$  hitung item X3.1, X3.2, X3.3, X3.4  $\geq r$  tabel maka item-item sanksi dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Pelayanan Fiskus (X4) menunjukkan bahwa item X4.1 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,757, item X4.2 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,738, item X4.3 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,857, item X4.4 memiliki nilai korelasi atau  $r$  hitung 0,449. Dengan jumlah responden 120, taraf signifikansi 0,05, maka nilai  $r$  tabel 0,195. Dengan demikian karena  $r$  hitung item X4.1, X4.2, X4.3, X4.4  $\geq r$  tabel maka item-item pelayanan dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*). Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Y diperoleh nilai alpha 0,778 dan nilai  $r$  tabel 0,195. Hal ini berarti bahwa instrumen variabel kepatuhan wajib pajak reliabel karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Nilai alpha item variabel pemahaman wajib pajak (X1) adalah 0,841 dan nilai  $r$  tabel 0,195. Hal ini berarti bahwa instrumen variabel pemahaman wajib pajak reliabel karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Nilai alpha item variabel kesadaran pajak (X2) adalah 0,738 dan nilai  $r$  tabel 0,195. Hal ini berarti bahwa instrumen variabel kesadaran pajak reliabel karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Nilai alpha item variabel sanksi perpajakan (X3) adalah 0,546 dan nilai  $r$  tabel 0,195. Hal ini berarti bahwa instrumen variabel sanksi perpajakan reliabel karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Nilai alpha item variabel sanksi perpajakan (X4) adalah 0,851 dan nilai  $r$  tabel 0,195. Hal ini berarti bahwa instrumen variabel pelayanan fiskus reliabel karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

### Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *cross-sectional* maka tidak dilakukan uji autokorelasi (Santoso 2014:349).

### Uji Normalitas

Metode uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Histogram regression standardized residual* dan *Normal P-P Plot of regression standardized residual*. Pada Histogram, data distribusi nilai residu (*error*) menunjukkan distribusi normal, terlihat dari gambar berbentuk bel. Melalui grafik *Normal P-P Plot* dapat dinilai dari titik-titik penyebaran disekitar garis diagonal apakah searah dan mengikuti garis diagonal, *Normal P-P Plot* terlihat sebaran data mengikuti garis diagonal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh data VIF di sekitar angka 1 serta mempunyai angka tolerance mendekati 1. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data bebas dari multikolinearitas. Namun untuk mendukung analisis ini maka dibandingkan data nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) untuk variabel pemahaman terhadap kesadaran adalah 0,151, variabel pemahaman terhadap sanksi 0,134, variabel pemahaman terhadap pelayanan 0,432, variabel kesadaran terhadap sanksi 0,290, variabel kesadaran terhadap pelayanan 0,120, variabel sanksi terhadap pelayanan adalah 0,055. Nilai  $R^2$  adalah 0,665. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $r^2 < R^2$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Metode pengujian yang digunakan adalah Uji Glesjer. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan pengujian diperoleh nilai signifikansi variabel independen lebih dari 0,05 maka berdasarkan hasil uji Glejser tersebut disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda:

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
11	(Constant)	-7,371	1,745		-4,225	,000
	Pemahaman	,412	,072	,427	5,687	,000
	Kesadaran	,425	,107	,265	3,962	,000
	Sanksi	,468	,112	,274	4,184	,000
	Pelayanan	,103	,084	,089	1,227	,222

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Olahan, 2016

Berdasarkan output hasil regresi pada tabel 1 diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y' = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y' = -7,371 + 0,412X_1 + 0,425X_2 + 0,468X_3 + 0,103X_4$$

Nilai Konstanta (a) adalah -7,371, artinya jika pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus bernilai 0 (nol), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi bernilai negatif, yaitu -7,371. Nilai koefisien regresi variabel pemahaman pajak ( $\beta_1$ ) bernilai positif, yaitu 0,412 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai pemahaman wajib pajak sebesar 1, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat sebesar 0,412. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran pajak ( $\beta_2$ ) bernilai positif, yaitu 0,425 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai kesadaran pajak sebesar 1, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat sebesar 0,425. Nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan ( $\beta_3$ ) bernilai positif, yaitu 0,468 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai sanksi perpajakan sebesar 1, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat sebesar 0,468. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan fiskus ( $\beta_4$ ) bernilai positif, yaitu 0,103 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai pelayanan fiskus sebesar 1, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat sebesar 0,103.

### Pengujian Hipotesis

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil analisis regresi diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,665 atau (66,5%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) sebesar 66,5%. Sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### Uji F

Dari hasil output analisis regresi diperoleh F hitung sebesar 57,170. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 2,46 (Lihat pada lampiran). Kriteria pengujian menyatakan  $H_0$  diterima bila F hitung  $\leq$  F tabel dan  $H_0$  ditolak bila F hitung  $>$  F tabel. Dengan membandingkan

F hitung dengan F tabel ( $57,170 > 2,46$ ), maka  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya, pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus secara serentak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

### Uji t

Di bawah ini menjelaskan hasil Uji t untuk dibandingkan dengan t tabel guna mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

### Pembahasan

#### **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado**

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa t hitung  $>$  t tabel ( $5,687 > 1,982$ ) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan nilai signifikansi pemahaman wajib pajak adalah  $0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

#### **Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado**

Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung  $>$  t tabel, ( $3,962 > 1,982$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, nilai signifikansi kesadaran pajak adalah  $0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

#### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado**

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel, ( $4,184 > 1,982$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan nilai signifikansinya menunjukkan angka  $0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

#### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam uji t variabel pelayanan fiskus, diperoleh nilai t hitung  $\leq$  t tabel ( $1,227 \leq 1,982$ ) maka  $H_0$  diterima, sedangkan nilai signifikansinya menunjukkan angka  $0,222 > 0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Secara teoritis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan dengan konsep *new public service* (NPS) dicetuskan oleh Dernhart and Dernhart (2003) yang menyatakan bahwa pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah bisnis; pemerintahan seharusnya dijalankan seperti sebuah demokrasi. Selain *teori new public service*, pelayanan fiskus dapat juga dijelaskan dengan Teori *Welfare State* yang digagas oleh Otto von Bismarck tahun 1840-an.

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga dijelaskan dengan teori atribusi yang dikemukakan oleh Heider (1980) yang digunakan untuk menafsirkan, menjelaskan dan meramalkan perilaku seseorang. Menurut Pohan (2016:547) yang dimaksud dengan pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan secara konsisten berupa memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Namun penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi kepatuhan pajak. Demikian juga penelitian Savitri (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

### Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut: 1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pemahaman wajib pajak maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak; 2) Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran pajak maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak; 3) Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak di KPP Pratama Manado. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi perpajakan maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak; 4) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado.

Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini: 1) Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak diperlukan pemahaman tentang undang-undang dan KUP, pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan, pemahaman tentang prosedur penghitungan pajak, pemahaman tentang pengisian dan pelaporan SPT serta pemahaman tentang sanksi pajak. Untuk itu perlu dilakukan sosialisasi secara terus-menerus berupa penyuluhan dan pelatihan perpajakan, sosialisasi pajak di media cetak maupun elektronik, media sosial, internet, pembuatan brosur-brosur untuk dibagikan kepada wajib pajak serta sosialisasi pengetahuan perpajakan bagi calon wajib pajak sejak usia dini; 2) Untuk meningkatkan kesadaran bahwa pajak merupakan iuran rakyat dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan sangat merugikan negara, dan bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan, maka perlu diadakan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala di lembaga-lembaga pendidikan, pemerintahan, dan organisasi kemasyarakatan tentang fungsi dan manfaat pajak bagi negara dan masyarakat; 3) Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan sanksi perpajakan maka pertama perlu dilakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala di media cetak dan elektronik, media sosial, maupun internet berkaitan dengan denda, bunga, kenaikan, dan pidana bagi wajib pajak. Kedua, penyampaian surat pemberitahuan tentang sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang tidak disiplin dan melakukan pelanggaran pajak; 4) Untuk memaksimalkan pelayanan fiskus, KPP Pratama Manado perlu melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan petugas pajak berupa pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan secara berkesinambungan. Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan harus menjangkau seluruh wajib pajak. Diperlukan penambahan jumlah petugas pajak agar sebanding dengan jumlah wajib pajak sehingga dapat cepat tanggap mengatasi keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak. Untuk memaksimalkan kemudahan dan efisiensi pelayanan terhadap wajib pajak dalam hal membayar dan melunasi pajaknya, penerapan *self assesment system* melalui *tax online system* (*e-faktur, e-filling* dan *e-billing*) dalam hal pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak, masih diperlukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana, berupa tersedianya sistem aplikasi pajak yang mudah diakses dan dioperasikan, perbaikan server online Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan peningkatan kualitas jaringan internet yang lebih luas dan cepat.

#### Daftar Pustaka

- Andreas, dan Enni Savitri. 2015. *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. 2nd Global Conference on Business and Social Science -2015.GCBSS 2015, 17-18 September 2015, Bali-Indonesia. Procedia-Social and Behavioral Sciences 211 (2015)163-169.*
- Dernhart, Janet V. dan Robert B. Dernhart. 2007. *The New Public Service, Serving not Steering.* M.E. Sharpe. Armonk, New York.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.* UNDIP. Semarang.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia. Perspektif Ekonomi.* Integritas Dinamika Press. Jakarta.
- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang.* Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan,* Andi Offset. Yogyakarta
- Pohan, Chairil Anwar Drs. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai. Teori, Konsep, dan Aplikasi PPN.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Gava Media. Yogyakarta.
- Resmi, Siti 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus.* Buku 1 Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus.* Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta. 2013. *Perpajakan : Teori dan Kasus.* Buku 1 Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi.* Edisi ke-12. Salemba Empat. Jakarta

Santoso, S. 2014. *SPSS 22 from Essential to Expert Skill*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Sari, Diana Dr. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Cetakan Kedua. PT. Refika Aditama. Bandung.

Savitri, Enny, and Musfiaily. 2016. *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance With Service Quality as Mediating Variable*. Department of Accounting, Faculty of Economic, University of Riau, Indonesia b Department of Communication, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia. *3rd Global Conference on Business and Social Science -2015.GCBSS 2015, 16-17 Desember 2015, Kuala Lumpur Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences 219 (2016)682-687*.

Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima belas. Alfabeta. Bandung

