

SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MANADO DAN KPP BITUNG

Oleh:
Oktaviane Lidya Winerungan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi Manado
email: winerunganoktaviane@yahoo.co.id

ABSTRAK

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Manado 93.752 dan di Bitung 40.858 hingga akhir tahun 2012. Tidak semua jumlah tersebut menjadi objek penelitian guna efisiensi waktu dan biaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Metode pengumpulan data primer yang dipakai yaitu metode survei dengan menggunakan kuisioner. Data dianalisa menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung yaitu variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: *sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak*

ABSTRACT

The number of Assessable from year to year is more increased. But the number of increased assessable wasn't able to comparing with obedience of assessable on tax paying. Obedience problem is became obstruction to maximal the tax receiving. The first purpose about this research is researching the influence of taxing socialization, service tax authorities, and taxing sanction of assessable obedience individual. Sample that we used are about 50 responden from population of tax assessable. Individual that listed at Manado 93.752 and at Bitung 40.858 at the end of the year 2012. From those number, we aren't make it all as research object, for time and cost efficiency. We use sample random sampling method to get a sample. Method of collecting premiere data that used is survey method with questionnaire. Analyse data is using regression double linear analyse and hypothesis test. Results of analyzes conducted on individual tax payers listed in KPP Manado and KPP Bitung is the variabel taxing socialization, service of tax authorities, and sanction of taxing have no effectt on obedience of assessable.

Keywords: *taxing socialization, service of tax authorities, obedience of assessable*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai. Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Permasalahan pajak terus berlangsung, padahal pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Jumlah wajib pajak di Manado dan Bitung dari tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Penyebab yang lain yaitu pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Dan juga sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Yolina (2009:12) mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009: 1).

Fungsi Pajak

Fungsi pajak (Rahayu, 2010:26) dalam bukunya yang berjudul "Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal" yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*

Fungsi *Budgetair* merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*).

2. Fungsi *Regulerend*

Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Tarif Pajak

Berdasarkan pola presentase pajak, tarif pajak dibagi menjadi 4 macam (Supramono dan Damayanti, 2010:7) antara lain: Tarif pajak proporsional/sebanding, tarif pajak tetap, tarif pajak degresif, tarif pajak progresif, tarif pajak progresif .

Jenis Pajak

Resmi (2009:7) mengungkapkan terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut Golongan diantaranya pajak Langsung dan pajak tidak langsung
2. Menurut Sifat yaitu pajak subjektif dan objektif
3. Menurut Lembaga Pemungutnya, yaitu pajak pusat (Negara) dan pajak daerah

Strategi Sosialisasi Perpajakan

1. Publikasi (*Publication*)
Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.
2. Kegiatan (*Event*)
Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.
3. Pemberitaan (*News*)
Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.
4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)
Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.
5. Pencantuman Identitas (*Identity*)
Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.
6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)
Pengertian Lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu

Indikator Sosialisasi

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan:

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.
4. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
5. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.
6. Pemasangan *billboard*
Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.
7. *Web site* Ditjen pajak
Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Bentuk Sosialisasi Perpajakan

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah telah menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara khususnya pembangunan secara publik.

Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain, dengan mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat diberbagai stasiun televisi, mengadakan acara *tax goes to campus* yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Selain mahasiswa, para pelajar juga perlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara *tax education road show*, serta memberikan penghargaan terhadap Wajib Pajak patuh pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

Berbagai program tersebut juga ditunjang dengan sarana-sarana yang mengakomodasi harapan masyarakat agar merasa mudah, cepat dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut diantaranya dengan adanya website pajak yaitu <http://www.pajak.go.id/>, perpustakaan, majalah pajak, jurnal pajak, adanya *call center*, *sms taxes*, *complaint center* dan lain sebagainya. Keberhasilan program tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya tingkat kepatuhan dari masyarakat dalam membayar pajak, terpenuhinya target penerimaan pajak, serta peningkatan jumlah wajib pajak.

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara akan meningkat. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum, 2012). Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Tujuan pelayanan prima ini adalah:

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

Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

Pengertian Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2009:56) menyatakan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment* system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Definisi Kepatuhan Perpajakan

Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138).

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Penelitian Terdahulu

Sebelum dilakukannya penelitian ini, telah ditulis beberapa penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian-penelitian tersebut akan dikemukakan sebagai berikut :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1.	Malo (2009)	Pengaruh Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung	Analisis regresi linier berganda, objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung	Varibel pelayanan, kesadaran wajib pajak, penerimaan pajak penghasilan	Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan, tetapi kesadaran dan kepatuhan berpengaruh
2.	Setianto (2010)	Pengaruh sosialisasi perpajakan dan pelaksanaan <i>self assessment</i> terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Jakarta Cilandak	sosialisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, alat analisis regresi linear berganda	Variabel pelaksanaan <i>self assessment</i> , tingkat kesadaran Objek penelitian pada kantor pelayanan pajak Jakarta Cilandak	sosialisasi perpajakan dan pelaksanaan <i>self assessment</i> berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data Diolah

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, dengan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Sugiyono (2009:11) mendefinisikan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan pendekatan data yang digunakan dalam analisis penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan, dilaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Manado dengan alamat jalan Jl. Gunung Klabat Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Bitung yang ber-ada di Minahasa Utara. Periode waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan April 2013.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. (Kuncoro, 2009: 118). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado yaitu tercatat sebanyak 93.752 wajib pajak orang pribadi dan pada KPP Pratama Bitung sebanyak 40.858 wajib pajak orang pribadi. Wajib Pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban perpajakan yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau pun diluar negeri, wajib pajak orang pribadi tidak melihat umur dan juga jenjang sosial ekonomi.

b. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden dengan metode pemilihan sample secara acak (*Random Sampling*). Responden terbagi dua yaitu 25 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan 25 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Bitung.

Metode Pengumpulan Data

a. Jenis Data

Dalam penulisan terdapat dua macam data yang dapat diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penulisan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) berupa wawancara dan hasil pengisian kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Manado dan KPP Bitung.

Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, gambar dan lain-lain. Selain itu ada data yang diperoleh melalui data dokumen, kepustakaan dan sumber tertulis lainnya berupa literatur dan peraturan yang memiliki hubungan dengan pokok bahasan yang diteliti.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini data diperoleh melalui Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Manado dan KPP Bitung dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode penelitian kepustakaan (*Library Research Method*)
2. Penelitian lapangan (*Field Research*)
 - a. Dokumentasi
 - b. Wawancara
 - c. Kuisisioner

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Kuncoro (2009:145) menyatakan metode Kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan *software* SPSS 17 dengan empat tahap. Tahap pertama, pengujian kualitas data. Tahap kedua melakukan uji penyimpangan asumsi klasik. Tahap ketiga, melakukan analisis regresi. Dan tahap keempat, melakukan uji hipotesis. Dalam analisis regresi berganda, untuk mengetahui perbandingan pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung dilakukan perhitungan dengan menggunakan variabel Tambahan/Dummy.

Istilah dummy dimaksudkan untuk mengkaitkan secara sederhana dan mengambil manfaat dari nilai aktual (misalnya nilai 0,1 dan -1) yang tidak kuat pengukurannya, tetapi cukup aktual untuk menunjukkan kategori kepentingan. Jika ada kategori, maka dapat dibuat sejumlah k-1 variabel dummy dengan intersepanya. Sebagai kategori dapat berupa jenis kelamin, letak geografis, dan kelompok. Dalam persamaan regresi, variabel dummy dapat merupakan variabel independennya atau variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Korelasi dan Determinasi

Tabel 2. Korelasi dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.360 ^a	.130	.052	2.90061

a. Predictors: (Constant), d, x1, x2, x3

Sumber: Pengolahan Data SPSS.

Tabel 2 menunjukkan, koefisien korelasi linear yang dihasilkan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 0,360 yang artinya terjadi hubungan yang rendah antara 3 variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R tidak mendekati 1. Dapat disimpulkan juga bahwa Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Variabel Tambahan/Dummy hanya memberikan pengaruh sebesar 13% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan faktor-faktor lainnya yang tidak dibahas di penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 87% terhadap perubahan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji F

Tabel 3. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.371	4	14.093	1.675	.172 ^a
	Residual	378.609	45	8.414		
	Total	434.980	49			

a. Predictors: (Constant), d, x1, x2, x3

b. Dependent Variable: y

(Sumber: Pengolahan Data SPSS)

Tabel 3 menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2) dan Sanksi Perpajakan (X3) tidak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Manado dan KPP Bitung (Y).

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.762	5.310		2.968	.005
	x1	.269	.323	.174	.835	.408
	x2	.401	.436	.305	.920	.362
	x3	-.381	.635	-.237	-.600	.552
	d	-1.608	.835	-.273	-1.925	.061

a. Dependent Variable: y

(Sumber : Data Olahan 2013)

Tabel 4 terlihat bahwa, hasil coefficients didapatkan formula untuk penelitian ini, yaitu: $Y = 15.762 + 0.269X1 + 0.401X2 - 0.381X3 - 1.608X4$. Peningkatan nilai Konstanta sebesar 15.762 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai konstanta dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan

asumsi Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Peningkatan nilai Sosialisasi Perpajakan sebesar 0.269 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai Sosialisasi Perpajakan dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Peningkatan nilai Pelayanan Fiskus sebesar 0.401 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai konstanta dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Peningkatan nilai Sanksi Perpajakan sebesar 0.381 akan menurunkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai Sanksi Perpajakan dengan nilai yang sama akan menaikkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Peningkatan nilai Variabel Tambahan/Dummy sebesar 1.608 akan menurunkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai Variabel Tambahan/Dummy dengan nilai yang sama akan menaikkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t

Pengujian secara parsial, variabel Sosialisasi Perpajakan tidak memberikan pengaruh dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni $0.835 < 2,01$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan Bitung. Variabel Pelayanan Fiskus tidak memberikan pengaruh secara signifikan dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni $0,920 < 2,01$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan Bitung.

Sanksi Perpajakan tidak memberikan pengaruh dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni $- 0,600 < 2,01$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan Bitung. Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni $- 1,925 < 2,01$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya Variabel Tambahan/Dummy tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan Bitung.

Pembahasan

Hasil penelitian yang pertama menyatakan bahwa hubungan di antara Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan tidak memiliki pengaruh disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan di masing-masing kota, yang selanjutnya mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil yang kedua didapatkan dari penelitian ini menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap perubahan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari masyarakat di Kota Manado dan Kota Bitung dan berhubungan dengan pengetahuan pajak yang tidak mendalam dan model pelayanan dari pegawai KPP yang seringkali tidak memuaskan masyarakat. Sama halnya juga dengan Sanksi Perpajakan dan Faktor Tambahan tidak memberikan pengaruh terhadap perubahan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari masyarakat di Kota Manado dan Kota Bitung dan berkaitan dengan sanksi keterlambatan membayar pajak yang bisa memberatkan masyarakat dan faktor lain yang bisa mempengaruhi penilaian masyarakat di kedua kota tersebut terhadap fungsi penting pajak.

Hasil ketiga menyatakan bahwa tidak adanya pemahaman secara umum akan hubungan yang vital di antara kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan dan hal ini dikarenakan perbedaan pemahaman pribadi dari setiap orang yang tinggal dan bekerja di Kota Manado dan Kota Bitung akan pentingnya pajak untuk pembangunan di setiap kota tersebut.

Perbandingan pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung, telah dilakukan perhitungan dengan menggunakan variabel Tambahan/Dummy yang memiliki nilai terendah 0 (Manado) dan nilai tertinggi yaitu 1 (Bitung). Hasil tersebut menunjukkan pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bitung lebih besar dari pada pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado. Jadi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Bitung lebih besar dibandingkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang diambil sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bitung lebih besar dari pada pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado. Hal ini menunjukkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Manado dan KPP Bitung lebih tinggi dibandingkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka baik KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung perlu meningkatkan pemahaman masyarakat secara umum akan pentingnya pajak, di antaranya dengan cara melakukan upaya-upaya sosialisasi perpajakan yang lebih menarik, inovatif dan tidak kaku sehingga wajib pajak akan lebih sadar dan peduli untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Dan semakin sering melakukan penyuluhan diberbagai tempat agar semakin banyak masyarakat yang memahami perpajakan yang bisa membuat mereka menyadari pentingnya membayar pajak.
2. Berdasarkan segi pelayanan fiskus yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hendaknya KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung semakin meningkatkan dan menerapkan pelayanan yang prima dengan melibatkan semua unsur-unsur pimpinan dan pegawai pajak sehingga akan lebih memuaskan wajib pajak. KPP Pratama Bitung dan KPP Pratama Manado diharapkan dapat melaksanakan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku, secara tegas memberlakukan setiap sanksi agar wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan tidak meremehkan setiap sanksi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal.19.
- Ilyas., Burton. 2010. *Hukum Pajak*. Edisi lima. Salemba Empat. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi ketiga. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Malo, Inthia. 2009. Pengaruh Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. *Skripsi*. Universitas Sam Ratulangi. Manado. Hal.70.
- Muliari, NK., Setiawan PE. 2011. Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar timur. *Skripsi*. Universitas Udayana. Denpasar. Hal.5.
- Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Supramono, Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia-Mekanisme dan Perhitungan*. Andi. Yogyakarta.
- Setianto Eka, 2010. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan pelaksanaan Self Assessment Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Jakarta. Hal.45.
- Yolina. 2009. *Dasar-dasar Akuntansi Perpajakan*. Tabora Media. Yogyakarta.