

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PEMILIK USAHA KECIL MENENGAH DALAM  
PELAPORAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI SEMARANG  
(Studi UMKM Di Kota Semarang)**

**SENTYA N. ARUM SASMITA  
NIM. EA.11.1.0364**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di kota Semarang.

Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Dalam pengambilan sampel digunakan *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan atas kemudahan dalam menunjuk responden sebagai sampel penelitian yaitu wajib pajak badan pada UMKM yang masih aktif membayarkan pajak di Kota Semarang. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) dan terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

**Kata kunci :** *pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.*

**A. Latar Belakang**

Pajak berfungsi sebagai *budgetair-regulere*. Pajak berfungsi *budgetair* artinya pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pajak berfungsi sebagai *regulere* artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Rochmat Soemitro (2006) memberikan definisi pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus pada kebutuhan wajib pajak, karena mereka merasa sebagai pihak diatas yang dibutuhkan aparat pajak, maka sudah sewajarnya mereka menuntut pelayanan dari petugas pajak (fiskus) yang sebaik-baiknya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan. Ketidakpatuhan wajib pajak akan berakibat pada berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain : pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi perpajakan.

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya (Lestari, 2010).Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Kesadaran wajib pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, namun tergantung dari sistem data yang akurat. Agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaikmungkin dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya

bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, 2006). Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak beberapa tahun terakhir ini menimbulkan sikap skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Para wajib pajak tidak ingin pajak yang mereka bayar menjadi konsumsi pribadi para aparat pajak. Dengan adanya kejadian ini Dirjen Pajak perlu berbenah diri untuk menimbulkan kembali kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang – Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi – sanksi perpajakan. Wajib pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi.

Penelitian ini mencoba menggabungkan penelitian yang dilakukan oleh Farid Syahril (2012) dan Rahman (2011) dengan mengambil variabel bebas yaitu pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengambil objek pada Usaha Menengah Kecil dan Mikro (UMKM) di Kota Semarang.

Beberapa kajian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Farid Syahril (2012) yang menemukan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tryana A.M. Tiraada (2013) menemukan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kab. Minahasa Selatan. Rahman (2011) menemukan bahwa Persepsi tentang sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman

wajib pajak serta kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian oleh Lisa Humairah, David P.E. Saerang dan Ventje Ilat (2012) menemukan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Nina Anisah (2008) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena *research gap* atau penelitian yang berbeda-beda yaitu hasil penelitian oleh Farid Syahril (2012), Rahman (2011), Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono (2012), Lisa Humairah, David P.E. Saerang dan Ventje Ilat (2012) serta Amilin dan Nina Anisah (2008) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **B. Pengembangan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya (Lestari, 2010). Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian oleh Farid Syahril (2012), serta Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono (2012) menunjukkan bahwa Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis pertama penelitian ini yaitu :

H1: pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di Kota Semarang.

### **2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Hasil penelitian oleh Farid Syahril (2012), Rahman (2011), Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono (2012), Lisa Humairah, David P.E. Saerang dan Ventje Ilat (2012) serta Amilin dan Nina Anisah (2008) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu :

H2 : pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di Kota Semarang.

### **3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, namun tergantung dari sistem data yang akurat. Agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Hasil penelitian oleh Tryana A.M. Tiraada (2013), Rahman (2011) serta Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono (2012) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis ketiga penelitian ini yaitu :  
H3: kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di Kota Semarang.

### **4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, 2006). Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak beberapa tahun terakhir ini menimbulkan sikap skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Para wajib pajak tidak ingin pajak yang mereka bayar menjadi konsumsi pribadi para aparat pajak. Dengan adanya kejadian ini Dirjen Pajak perlu berbenah diri untuk menimbulkan kembali kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang – Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi – sanksi perpajakan. Wajib pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi.

Hasil penelitian oleh Tryana A.M. Tiraada (2013), dan Rahman (2011) menunjukkan bahwa saksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis keempat penelitian ini yaitu:

H4: sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di Kota Semarang.

### **C. Definisi Operasional**

1. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak badan.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Indikatornya antara lain :

- a. Secara umum dapat dikatakan bahwa WP paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
  - b. WP selalu mengisi formulir pajak dengan benar
  - c. WP selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar
  - d. WP selalu membayar pajak tepat pada waktunya
2. Pemahaman wajib pajak yaitu pemahaman wajib pajak badan akan fungsi dan pentingnya membayar pajak badan. Indikatornya antara lain :
    - a. Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP
    - b. SPT tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir
    - c. Dirjen pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak
    - d. Dirjen pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak apabila dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung
    - e. SSP merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak menentukan pajak terutang, denda dan sanksi administrasi pada kas Negara

- f. Apabila saya memahami peraturan perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak
3. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah Wajib Pajak). Indikatornya antara lain :
    - a. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
    - b. Dalam menentukan pajak, penetapan tarifnya telah adil
    - c. WP merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh Fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP
    - d. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan
    - e. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien
  4. Kesadaran wajib pajak yaitu rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya untuk membayar pajak badan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Indikatornya antara lain :
    - a. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan
    - b. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah
    - c. Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah
    - d. WP merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan
  5. Sanksi perpajakan yaitu interpretasi dan pandangan Wajib Pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Indikatornya antara lain :
    - a. WP merasa bahwa sudah sepantasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan bunga
    - b. Denda sebesar 2% per bulan adalah wajar
    - c. Pelaksanaan sanksi denda terhadap WP yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya
    - d. Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap WP yang lalai membayar pajak dilakukan oleh WP yang bersangkutan

#### D. Populasi dan Sampel

Pada sebuah penelitian, populasi dan sampel perlu ditetapkan untuk mendapatkan data yang benar-benar diperlukan menunjang tercapainya tujuan penelitian. Populasi adalah kumpulan semua anggota dari obyek yang diteliti, sedangkan sampel adalah kumpulan sebagian anggota dari objek yang diteliti. (Algifari, 2009). Dalam penelitian ini, populasi yaitu wajib Pajak (PPH) Badan pada UMKM di Kota Semarang. Dari data Biro Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah usaha kecil menengah dan mikro di kota Semarang secara keseluruhan sebanyak 68.928 unit usaha.

Sampel adalah sebagian atau yang mewakili populasi, dimana dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Husein Umar, 2008) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{68928}{1 + 68928 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{68928}{1 + (68928) (0,1)^2} = \frac{68928}{1 + 689,28} = 99,9$$

dibulatkan menjadi 100 responden

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10%.

Dari rumus slovin diatas menunjukkan bahwa jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Dalam pengambilan sampel digunakan *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan atas kemudahan dalam menunjuk responden sebagai sampel penelitian yaitu wajib pajak badan pada UMKM yang masih aktif membayarkan pajak di Kota Semarang.

## E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan data primer. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner kepada wajib pajak badan (UMKM) di kota Semarang. Kuesioner yaitu suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian.

## F. Hasil Penelitian dan Analisa Data

### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas antara lain Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) dan Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Tabel 1  
Pengujian Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                   |                             |            |                           |       |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)        | .625                        | .175       |                           | 3.573 |
|                           | Pemahaman WP      | .146                        | .063       | .193                      | 2.304 |
|                           | Pelayanan Fiskus  | .205                        | .088       | .230                      | 2.321 |
|                           | Kesadaran WP      | .306                        | .096       | .323                      | 3.169 |
|                           | Sanksi Perpajakan | .175                        | .079       | .210                      | 2.205 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dilihat dari tabel 1 pada pengujian hipotesis di atas, didapatkan persamaan garis linier berganda (yang dilihat dari koefisien standar atau *standardized coefficient*) didapatkan sebagai berikut :

$$Y = 0,193 X_1 + 0,230 X_2 + 0,323 X_3 + 0,210 X_4 + e$$

Keterangan :

$Y$  = variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak)

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

$X_1$  = variabel bebas (Pemahaman Wajib Pajak)

$X_2$  = variabel bebas (Pelayanan Fiskus)

$X_3$  = variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak)

$X_4$  = variabel bebas (Sanksi Perpajakan)

$e$  = nilai residual

Dari persamaan tersebut faktor Kesadaran Wajib Pajak paling berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan dengan faktor lainnya. Hal ini dibuktikan dengan angka koefisien regresi yaitu sebesar 0,323. Selanjutnya Pelayanan Fiskus dengan angka koefisien regresi sebesar 0,230; faktor sanksi Perpajakan dengan angka koefisien regresi sebesar 0,210 dan faktor Pemahaman Wajib Pajak dengan angka koefisien regresi sebesar 0,193.

## **2. Pengujian Hipotesis**

- a. Uji Pengaruh antara Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar 2,304 dan nilai probabilitas 0,023 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Adanya pengaruh yang signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

- b. Uji Pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar 2,321 dan nilai probabilitas 0,022 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan fiskus, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib

Pajak. Dan sebaliknya buruk pelayanan fikus, maka akan semakin menurunkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Uji Pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 3,169 dan nilai probabilitas 0,002 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; sehingga secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baiknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dan sebaliknya buruknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin menurunkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

- d. Uji Pengaruh antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 2,205 dan nilai probabilitas 0,030 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 sehingga secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan tegas sanksi perpajakan yang diterapkan, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dan sebaliknya semakin buruk sanksi perpajakan dan tidak tegasnya sanksi yang diberikan kepada pelanggar pajak, maka akan semakin menurunkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Uji F

Uji F (Anova) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Tabel 2  
Hasil Output Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 34.866         | 4  | 8.717       | 82.268 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 10.066         | 95 | .106        |        |                   |
|       | Total      | 44.932         | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Pemahaman WP, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari hasil pengujian dengan SPSS didapatkan angka F hitung antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan sebesar 82,268 dan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) dan Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model pada variabel bebas ( $X$ ) dalam menerangkan variasi variabel terikat ( $Y$ ).

Tabel 3  
Hasil Output Koefisien Determinasi

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .881 <sup>a</sup> | .776     | .767              | .32550                     |

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Pemahaman WP, Pelayanan Fiskus, Kesadaran WP

Dari hasil uji regresi didapatkan angka koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,767. Hal ini berarti bahwa variabel Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) dan Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) memiliki kontribusi sebesar 76,70% dalam menerangkan terhadap WP ( $Y$ ). Dan sisanya ( $100\% - 76,70\% = 23,30\%$ ) dijelaskan oleh

sebab-sebab yang lain di luar variabel yang diteliti, misalnya : pengetahuan Wajib Pajak, budaya yang telah dilakukan oleh Wajib Pajak dan faktor lainnya.

## **G. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pemahaman Wajib Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
3. secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
4. secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## **H. Keterbatasan**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu :

1. Sampel penelitian adalah Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dan Mikro (UMKM) di Kota Semarang.
2. Variabel bebas yang diteliti dibatasi : Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

## **I. Saran-saran**

Adapun saran-saran yang dapat diajukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini hendaknya disikapi oleh petugas pajak dengan cara : Wajib

pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, SPT tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir. Dirjen pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak, Dirjen pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak apabila dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung. SSP merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak menentukan pajak terutang, denda dan sanksi administrasi pada kas Negara dan Apabila Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak.

2. Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kondisi ini hendaknya ditindaklanjuti oleh petugas pajak dengan cara :Petugas pajak (Fiskus) telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, dalam menentukan pajak, ketetapan tarifnya telah adil, Wajib Pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh Fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajibannya, petugas pajak (Fiskus) senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan, dan cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien.
3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu perlu upaya pihak pemungut pajak untuk mensosialisasi kesadaran wajib pajak bahwa Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan, Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah dan Wajib Pajak merasa yakin bahwa pajak yang sudah dibayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.
4. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu perlu upaya pihak pemungut pajak untuk sosialisasi kepada wajib pajak bahwa Wajib Pajak yang terlambat dalam membayar pajak harus dikenakan bunga dan dikenakan sanksi yang berat, denda

sebesar 2% per bulan adalah wajar, Pelaksanaan sanksi denda terhadap WP yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya dan Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap Wajib Pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan.

## J. DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2009.*Statistik Induktif*, Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Akademi Manajemen YKPN.
- Amilin dan Nina Anisah, 2008. Pengaruh Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Trikonomika* Vol. 7 No. 2 Desember.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Farid Syahril, 2012. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi (Studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP-UNDIP.
- Hadi, Sutrisno, 2006. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lestari, Puji. 2010. *Analisis Tingkat Pemahaman terhadap Pelaksanaan Self Assessment System*. *Media Keuangan* Vol. II No. 17 Tahun 2010.
- Lisa Humairah, David P.E. Saerang dan Ventje Ilat, 2012. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pemeriksaan Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate. *Jurnal Penelitian*.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahman, 2011. Pengaruh Persepsi tentang sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 12 No. 2 Desember.
- Resmi. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santosa, Singgih, 2002. *SPSS versi 10.0 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Soemitro, Rochmat dan Zainal Muttaqin, 2006. *Pajak Bumi dan Bangunan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noorida Soerono, 2012. Pengaruh Faktor-faktor eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Penelitian*.

- Suparmono dan Damayanti, 2009.*Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tiraada, Tryana A.M., 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3 September.
- Waluyo, 2011.*Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yolina. 2009. *Dasar-Dasar Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta : Tabora Media.