

# **FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK**

**N. Purnomolastu**

Politeknik Ubaya

## **Abstract**

*Tax is Indonesian country main source which should be increased in income. In order to increase the income in tax field, so the effort done by the government is by improving taxpayer obedience. The taxpayer obedience about tax payment needs to be improved continually, remembering the comparison ratio of tax income total and gross domestic product that is also called as tax ratio is still low. Indonesian Tax Ratio about 12% is still far from the hoped. The efforts for improving taxpayer obedience continue to be done by the government, i.e. through several ways. They are improving tax socialization by various kinds of campaign, improving service toward taxpayer through prime service and law enforcement toward taxpayer through taxation sanctions. In this research, the writer expresses the socialization factor influences, law service and enforcement toward the obedience level of taxpayer payment. The obedience itself can characterize as formal, i.e. the obedience in delivering reports and material obedience, it is the paid nominal amounts.*

**Keywords :** *Obedience, Socialization, Service, Law Enforcement*

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Pajak merupakan pendapatan terbesar dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ( APBN ) lebih dari 70% sumber APBN berasal dari pajak. Belanja Negara tiap tahun mengalami peningkatan oleh karena itu sebagai konsekwensinya pajak yang dihimpun diharapkan juga akan semakin

meningkat jumlahnya. Sebagai konsekwensinya atas upaya peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak maka Dirjen pajak setiap tahun dituntut untuk selalu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak sejalan dengan meningkatnya kebutuhan dana untuk pembangunan (Rahayu, 2007).

Kenyataan di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak, seperti yang tercermin dari *tax ratio* yang rendah. Tax Ratio adalah perbandingan antara pajak yang diterima dengan Pendapatan Domestik Bruto ( PDB ). Pada tahun 2011 tax ratio mencapai 12,3 persen hanya naik 1% bila dibandingkan dengan tahun 2010 ( siaran pers menteri keuangan 5 januari 2012 ).

Usaha yang selama ini telah dilakukan adalah melalui penyuluhan pajak/ sosialisais pajak agar WP lebih mengerti tentang aturan baru dibidang pajak, meningkatkan pelayanan agar wajib pajak menjadi semakin mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, serta pemeriksaan pajak dilakukan agar wajib pajak menjadi lebih taat dalam membayar pajak sesuai dengan aturan yang ada. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis melakukan penelitian tentang pajak dengan judul “Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak”.

## **II. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara **simultan** antara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara **parsial** antara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Variabel manakah yang memiliki **pengaruh dominan** diantara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **III. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak
- b. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak
- c. Untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh dominan diantara variabel sosialisasi, layanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak

### **IV. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa tentang perpajakan.
- b. Memperoleh pengetahuan tentang usaha peningkatan pajak khususnya kewajiban sebagai wajib pajak.
- c. Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh kantor pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak

## **RERANGKA TEORITIS**

### **1. Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Rahayu ( 2010:139 ) “kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang- undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara“.

Dijelaskan pula bahwa ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. :

#### **a. Kepatuhan formal**

adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan.

### **b. Kepatuhan material**

adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.”

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 yang dimaksudkan dengan wajib pajak patuh adalah :

- Wajib pajak yang tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan selama 3 tahun terakhir
- Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian 3 tahun berturut turt
- Tidak pernah dipidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum dalam jangka waktu 5 tahun

## **2. Sosialisasi**

Mustofa (2007:10) menjelaskan bahwa: “Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif”.

Menurut SE DJP nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan unit vertikal dilingkungan DJP disebutkan bahwa terdapat beberapa cara penyuluhan yang dilakukan diantaranya adalah :

- a. Penyuluhan yang bersifat langsung yaitu seminar, workshop, kelas pajak dan
- b. Penyuluhan tidak langsung yaitu dgn menggunakan media radio dan TV.

Penyuluhan langsung dimaksudkan adalah penyuluhan yang langsung dapat berinteraksi dengan masyarakat sedangkan penyuluhan tidak langsung adalah penyuluhan yang tidak atau sedikit berinteraksi dengan masyarakat. Sedangkan sasaran dari penyuluhan ditujukan pada :

- a. Calon wajib pajak dengan fokus kegiatan adalah untuk membangun kesadaran tentang wajib pajak
- b. Wajib pajak baru dengan fokus untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya
- c. Wajib pajak terdaftar dengan fokus untuk menjaga komitmen wajib pajak untuk tetap patuh.

### **3. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003: 60). Hakikat pelayanan umum yang berkualitas (Boediono, 2003: 3) adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Disebutkan juga dalam sebuah penelitian bahwa diperoleh hasil korelasi yang positif antara kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan wajib pajak (Budiono, 2003:15). Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/ masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayanan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Sedangkan Zeithaml dalam *Delivery Quality Service* (1990 : 131) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 hal meliputi :

- a. *Reliability* yaitu berupa keandalan dalam melakukan transaksi, dapat dipercaya setiap penjelasan yang diberikan/ kompeten dalam bidangnya
- b. *Assurance*, berupa jaminan atas keamanan bertransaksi, tidak menimbulkan kekhawatiran
- c. *Tangible*, berupa kenyamanan dalam bertransaksi menyangkut fasilitas yang diberikan
- d. *Emphaty*, berupa perhatian yang diberikan oleh petugas kepada para pelanggannya
- e. *Responsiveness*, berupa daya tanggap terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan

#### **4. Penegakan Hukum**

Sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *self assessment* memberikan peran aktif bagi wajib pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak terutang, menyetorkannya sendiri, dan melaporkan SPT sendiri. Dalam sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu maka kepatuhan dari wajib pajak sangatlah penting. Agar menjadi patuh perlu adanya peraturan yang harus dilaksanakan dan ditegakkan atau dengan kata lain harus ada penegakan hukum dan pemberian saksi bagi para pelanggannya. Menurut Devano dan Rahayu (2006:131) penegakan hukum meliputi pemeriksaan pajak, penyidikan pajak dan penagihan pajak:

##### **a. Pemeriksaan pajak**

UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 memberi pengertian mengenai pemeriksaan adalah: serangkaian kegiatan menghimpun, mengolah data keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan /atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang undangan . Menurut Hardi (2003:87) pemeriksaan ajak sebagai “alat kendali” untuk mengamankan penerimaan negara sekaligus menguji kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan

karena wajib pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung pajaknya ( *self assessment* ) sehingga diperlukan sebuah alat kendali untuk menguji apakah yang telah dilaksanakan tersebut sudah sesuai aturan.

**b. Penyidikan pajak**

Pengertian penyidikan menurut UU nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan Umum Perpajakan pasal 1 yang dimasukan dengan penyidikan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan yang terjadi serta menemukan tersangkanya.

Penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan pada dasarnya memang merupakan tindakan penegakan hukum yang dianggap perlu, karena dengan dilakukan penyidikan yang bermuara pada tuntutan hukum dengan **ancaman pidana** diharapkan akan memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penyidikan merupakan upaya terakhir dalam rangka penegakan hukum, apabila upaya-upaya sebelumnya tidak cukup memadai untuk diterapkan.

**c. Penagihan pajak.**

Pengertian penagihan pajak menurut undang- undang No. 19/ 2000 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau mengingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, penyanderaan, menjual barang yang disita.

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Sebagai konsekwensi dari sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu bahwa Wajib pajak diminta untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya atau yang disebut dengan *Self Assesment* maka beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan

kepatuhan wajib pajak antara lain berupa memberikan sosialisasi, memberikan pelayanan dan melakukan pemeriksaan dalam rangka penegakan hukum.

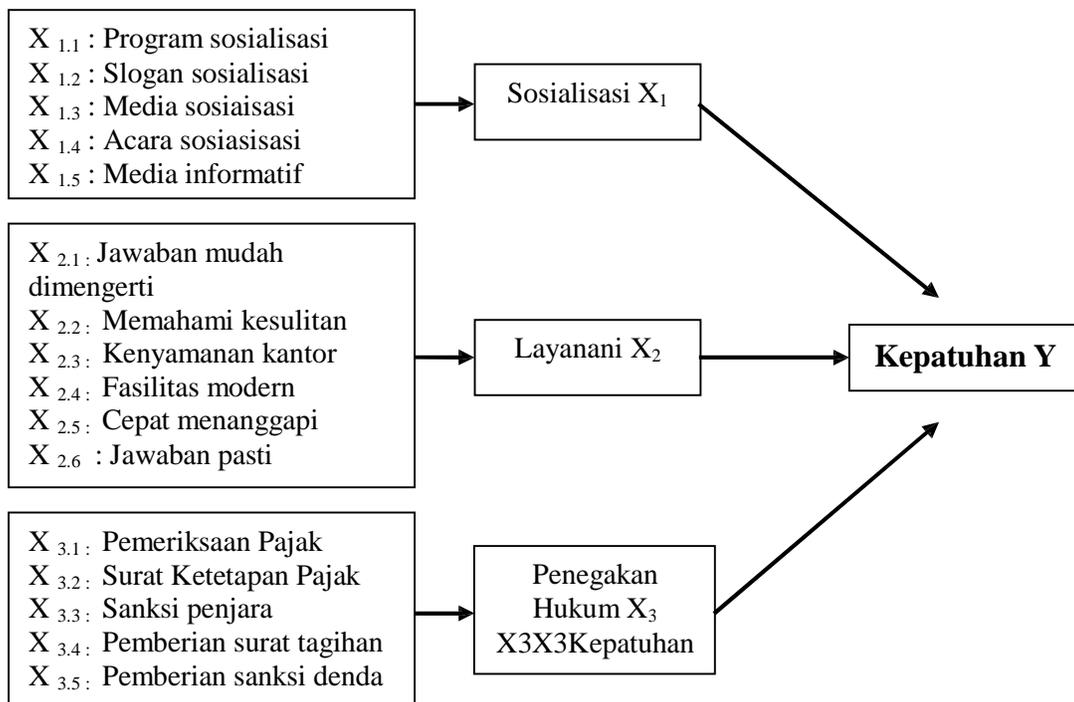
**Faktor sosialisasi** perpajakan yang merupakan upaya untuk memberikan pengertian, penjelasan, informasi terbaru, serta pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan maupun sistem pelayanan pajak yang baru. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media cetak dan elektronik, ataupun melalui gerakan penyuluhan. Sosialisasi perpajakan terdiri dari penyuluhan, penyelenggaraan cara sosialisasi, dan media yang digunakan. Gunadi (2007:10) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat.

**Faktor kualitas layanan** berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang mengingikannya. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dalam hal kemampuan teknis pegawai. Siti Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

**Faktor penegakan hukum.** Sesuai dengan Pasal 39 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007, kepada wajib pajak yang tidak patuh dapat dikenai sanksi pidana dengan ancaman penjara paling lama enam tahun dan denda paling tinggi empat kali jumlah pajak yang terhutang yang tidak atau kurang dibayar. Siti Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi

sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dan hasil penelitian sebelumnya penulis membuat kerangka pemikiran dalam bentuk skema kerangka model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1  
Kerangka Model Penelitian

## METODE PENELITIAN

### 1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan 3 variabel bebas yang terdiri dari:

#### a. Sosialisasi perpajakan

Sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini merupakan suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

b. Pelayanan perpajakan

Dalam penelitian ini, pelayanan perpajakan merupakan kualitas pelayanan dari kantor pajak yang mencakup masalah kenyamanan layanan, keramahan petugas, kecepatan, dan kemudahan layanan.

c. Penegakan hukum

Dalam penelitian ini, penegakan hukum merupakan suatu tindakan hukum yang dilakukan kepada wajib pajak pajak yang tidak patuh pada ketentuan perpajakan. Tindakan hukum ini didahului dengan pemeriksaan pajak dan pengenaan sanksi apabila terbukti melakukan pelanggaran.

## **2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak yang berada di kawasan SIER Surabaya yang berjumlah 195 perusahaan. Sedangkan besarnya sampel menurut Suharsini dalam manajemen penelitian 2005 dimana tingkat kepercayaan 5% maka akan didapatkan jumlah sampel dengan perhitungan sebagai berikut :  $N = N / N(0,05)^2 + 1$ . Jika populasi perusahaan sebesar 195 maka jumlah sampel atau responden adalah 131 perusahaan Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara langsung menyampaikan pertanyaan yang berupa kuisisioner kepada perusahaan

## **3. Tehnik Analisis Data**

### **a. Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Priyatno, 2009:73).

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan regresi linear yaitu :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Dimana :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
A	= Konstanta
$b_1, \dots, b_3$	= Koefisien Regresi masing-masing variabel
$x_1$	= Sosialisasi
$x_2$	= Layanan Perpajakan
$x_3$	= Penegakan hukum
e	= Variabel pengganggu

**b. Uji Asumsi Dasar**

- Uji Multikolinearitas

Yaitu untuk menguji antar variabel bebas yang terdapat dalam regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Dikatakan terjadi multikolinearitas apabila nilai toleran lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10 .

- Uji Autokorelasi

Yaitu korelasi antar anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi auto korelasi. Metode pengujian dengan menggunakan uji Durbin Watdo test (DW tes ). Jika nilai 1,55 sampai 2,46 maka tidak terjadi autkorelasi

- Uji Heteroskedastisitas

Yaitu varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik tidak terdapat heteroskedastisitas. Dikatakan tidak terjadi heterokedatisitas jika titik- titik pada grafik regresi menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola yang jelas

**c. Uji validitas dan reliabilitas**

Validitas adalah derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah untuk menguji apakah setiap butir pertanyaan benar- benar telah sah, paling tidak dapat menetapkan derajat yang tinggi dar kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang diyakini dalam pengukuran. Sedangkan Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen

pengukuran. Uji reliabilitas adalah cara untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Adapun Koefisien korelasi (  $R$  ) menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai  $R$  antara 0 dan +/- 1 dimana semakin mendekati 1 maka menunjukkan hubungannya semakin erat. Sedangkan nilai koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) yang merupakan hasil pengkuadratan koefisien korelasi menunjukkan % pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika dalam regresi menggunakan lebih dari 2 variabel bebas maka digunakan adjusted R square

#### **d. Pengujian Hipotesis**

##### **- Uji Hipotesis I**

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis 1 digunakan uji F berfungsi untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara serampak (simultan) terhadap variabel terikat.

##### **- Uji Hipotesis II**

Untuk membuktikan secara parsial masing-masing variabel digunakan uji t yang berfungsi untuk mengetahui signifikasinya pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### **- Uji Hipotesis III**

Untuk mengetahui variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel bebas yang terdiri dari Sosialisasi ( $X_1$ ), Layanan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Penegakan Hukum ( $X_3$ ), terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, maka dilakukan dengan melihat rangking koefisien regresi yang distandarkan ( ) atau *standardized of coefficients* Beta dari masing-masing variabel bebas yang signifikan. Variabel yang memiliki koefisien ( ) terbesar merupakan salah satu variabel bebas ( $X$ ) yang dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

## ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Data Responden

**Tabel 1**  
Jenis Wajib Pajak

Jenis Wajib Pajak	Jumlah	Persentase (%)
Jasa	58	44.3
Industri	69	52.7
Lain-lain	4	3.1
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa jenis wajib pajak yaitu jasa sebanyak 44% dan industri sebanyak 52% sedangkan yang lainnya 4%

**Tabel 2**  
Lama menjadi Wajib Pajak

Lama Menjadi Wajib Pajak	Jumlah	Persentase (%)
< 5 Tahun	27	20,65
5 - 10 Tahun	55	41.98
> 10 Tahun	49	37.40
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang sudah lebih dari 10 tahun sebanyak 37% dan yang kurang dari 10 tahun dan lebih dari 5 tahun berjumlah 42% sedangkan yang kurang dari 5 tahun berjumlah 20%

**Tabel 3**  
Sosialisasi Pajak

Pernah mendapat Sosialisasi Pajak	Jumlah	Persentase (%)
Pernah	102	78%
Belum Pernah	29	22%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0%</b>

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Dari data diatas sebanyak 102 orang atau 78% mayoritas responden pernah mendapatkan sosialisasi pajak dan yang belum pernah mendapatkan sosialisasi pajak berjumlah hanya 29 orang atau 29%.

**Tabel 4**  
Sanksi Perpajakan

Pernah dikenai Sanksi Perpajakan	Jumlah	Persentase (%)
Pernah	80	61.1
Belum Pernah	51	38.9
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0%</b>

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa 61% wajib pajak pernah mendapatkan sanksi perpajakan, sedangkan 39% belum pernah mendapatkan sanksi perpajakan.

**Tabel 5**  
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Sosialisasi Perpajakan

No.	Pernyataan	Rata-Rata
1	Program sosialisasi pemerintah berjalan baik	4.01
2	Slogan “Bayar Pajak awasi penggunaannya “ menarik	3.63
3	Sosialisasi pajak melalui media elektronik(TV,radio, dll) menarik	3.56
4	Sosialisasi pajak melalui media cetak menarik	3.92
5	Spanduk sosialisai pajak terlihat informatif	3.60
<b>Rata – Rata Keseluruhan Variabel Sosialisasi Perpajakan</b>		<b>3.74</b>

Sumber : Data kuestioner yang diolah

Tabel 5 menunjukkan bahwa yang memiliki pernyataan “Program sosialisasi pemerintah berjalan baik” telah mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.01, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Setuju, sedangkan secara umum pernyataan variabel Sosialisasi Perpajakan mendapat nilai rata-rata 3.74, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Setuju

**Tabel 6**  
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Layanan Perpajakan

No.	Pernyataan	Rata-Rata
1	Penjelasan yang diberikan petugas Pajak mudah dimengerti	3.47
2	Petugas Pajak mampu memahami kesulitan wajib pajak	3.05
3	Kantor Pelayanan Pajak nyaman	3.74
4	Fasilitas Kantor Pajak modern	3.66
5	Petugas Pajak cepat menanggapi permasalahan wajib pajak	3.60
6	Penjelasan Petugas Pajak memberikan kepastian saya dalam membayar pajak	3.72
<b>Rata – Rata Keseluruhan Variabel Layanan Perpajakan</b>		<b>3.54</b>

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Tabel 6 menunjukkan bahwa yang menyatakan “Kantor Pelayanan Pajak nyaman” memiliki nilai rata - rata tertinggi sebesar 3.72, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Setuju, sedangkan secara umum variabel Layanan Perpajakan mendapat nilai rata-rata 3.54, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Setuju

**Tabel 7**  
**Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Penegakkan Hukum**

No.	Pernyataan	Rata-Rata
1	Pemeriksaan pajak membuat semakin akurat dalam menghitung pajak	3.82
2	Adanya surat ketetapan pajak membuat perusahaan semakin taat dalam menghitung pajak	3.47
3	Sanksi hukuman penjara menjadikan perusahaan semakin taat dalam membayar pajak	3.73
4	Penerbitan surat tagihan pajak menjadikan perusahaan lebih cepat dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya	3.64
5	Pemberian sanksi denda membuat semakin tepat dalam penyampaian laporan pajak	4.14
<b>Rata – Rata Keseluruhan Variabel Penegakkan Hukum</b>		<b>3.76</b>

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Tabel 7 menunjukkan bahwa pernyataan pemberian sanksi perpajakan membuat semakin tepat dalam penyampaian laporan pajak mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.14, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Setuju pada variabel penegakkan hukum, sedangkan secara umum pernyataan variabel Penegakkan Hukum mendapat nilai rata-rata 3.76 yang berarti Wajib Pajak juga memberikan penilaian Setuju.

**Tabel 8**  
**Hasil Penilaian Rata-rata Kepatuhan Wajib Pajak**

No.	Pernyataan	Rata-Rata
1	Perusahaan menyetorkan jumlah pajak dengan benar	4.34
2	Perusahaan menyetorkan jumlah pajak tepat waktu	3.98
3	Perusahaan menyampaikan SPT tepat waktu	4.11
4	Perusahaan mengisi SPT dengan informasi data yang benar	4.15
5	Perusahaan Komitmen taat pajak	4.20
<b>Rata – Rata Keseluruhan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak</b>		<b>4.16</b>

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah

Tabel 8 menunjukkan bahwa pernyataan “Perusahaan menyetorkan jumlah pajak dengan benar” mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.34, yang berarti Wajib Pajak memberikan penilaian Sangat Setuju, sedangkan secara umum pernyataan variabel Kepatuhan Wajib Pajak mendapat nilai rata-rata 4.16 yang berarti Wajib Pajak juga memberikan penilaian Sangat Setuju.

## ANALISIS KUESIONER DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 9**  
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			131
Normal Parameters	a,b	Mean	.0000000
		Std. Deviation	.27682517
Most Extreme Differences		Absolute	.098
		Positive	.098
		Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z			1.118
Asymp. Sig. (2-tailed)			.164

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Hasil dari uji normalitas tabel 9 nilai Sig. menunjukkan angka sebesar 0.164. Karena nilai Sig. > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal. Maka asumsi normalitas terpenuhi.

**Tabel 10**  
Uji Multikolinearitas

Coefficients

Model		% Confidence Interval for		Collinearity Statistic	
		Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.341	1.264		
	Sosialisasi	.329	.576	.632	1.582
	Layanan pajak	-.032	.244	.657	1.522
	Penegakan huk	.222	.431	.715	1.399

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Hasil perhitungan multikolinearitas pada tabel 10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas (Sosialisasi, Layanan Pajak, dan Penegakkan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak), karena nilai VIF lebih dari 0,10 dan kurang dari 10.

### Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dalam gambar 2 hasil dari penelitian bernilai 1.422 dan dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi karena nilainya diluar 1,55 sampai 2.46.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Durbin-Watson
1	1.422 <sup>a</sup>

a. Predictors: (Constant), Penegakan hukum, Layanan pajak, Sosialisasi

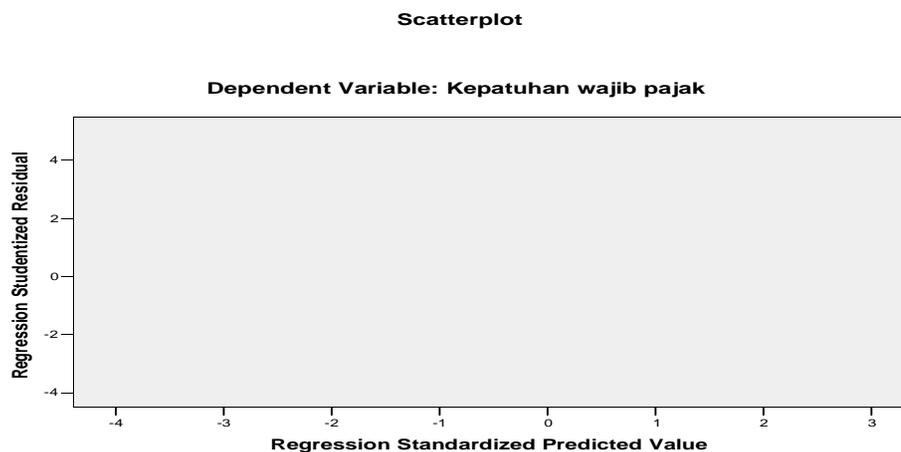
b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Gambar 2  
Uji Autokorelasi

### Heteroskedastisitas

Gambar 2 berikut ini memberikan gambaran apakah model regresi Homokedastisitas atau heteroskedastisitas, adalah sebagai berikut :



Sumber: Data kuesioner yang diolah

Gambar 3  
Uji Heterokedastisitas

Dari Gambar scatterplots diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y atau tidak ada pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi

### Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 11**  
**Uji Validitas Dan Reliabilitas**

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	r tabel	Sig.	Ket	Koefisien Reliabilitas	Ket
<b>Sosialisasi Perpajakan (X<sub>1</sub>)</b>	X1.1	0.503	0.1136	0.000	Valid	0.607	Reliabel
	X1.2	0.588			Valid		
	X1.3	0.712			Valid		
	X1.4	0.734			Valid		
	X1.5	0.644			Valid		
<b>Layanan Perpajakan (X<sub>2</sub>)</b>	X2.1	0.500			Valid	0.614	Reliabel
	X2.2	0.643			Valid		
	X2.3	0.608			Valid		
	X2.4	0.638			Valid		
	X2.5	0.578			Valid		
	X2.6	0.577			Valid		
<b>Penegakkan Hukum (X<sub>3</sub>)</b>	X3.1	0.601			0.673	Reliabel	
	X3.2	0.634					Valid
	X3.3	0.588					Valid
	X3.4	0.746					Valid
	X3.5	0.746	Valid				
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	Y1	0.624	0.638	Reliabel			
	Y3	0.672			Valid		
	Y2	0.647			Valid		
	Y4	0.614			Valid		
	Y5	0.645			Valid		

Sumber : Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Tabel 11 diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item yang digunakan valid dan reliabel, sehingga variabel penelitian layak digunakan (dapat dilakukan analisis selanjutnya). Dan seluruh variable yang terdiri dari Sosialisasi

Perpajakan ( $X_1$ ), Layanan Perpajakan ( $X_2$ ), Penegakan Hukum ( $X_3$ ), Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) dinyatakan reliable karena memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0.6$ . Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah item-item yang terdapat dalam kuisioner dapat mengukur secara tepat variabel-variabel yang diteliti. Suatu atribut dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif. Untuk menentukan nilai  $r_{tabel}$  dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) dengan derajat bebas =  $df = \text{jumlah responden} - 3 = 127$ , sehingga nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.1136. Dalam uji ini dikatakan valid ( semua koefisien validitas  $> r_{tabel}$  yaitu sebesar 0.1136 ) seperti tampak pada tabel 5 dan reliable (*Statistical Program for Social Sciences/ SPSS 13.0 for Windows* ).

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil perhitungan koefisien regresi dengan SPSS for Windows adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error		
Konstanta	0.803	0.233	3.443	0.001
Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ )	0.453	0.062	7.243	0.000
Layanan Perpajakan ( $X_2$ )	0.106	0.070	1.520	0.131
Penegakkan Hukum ( $X_3$ )	0.326	0.053	6.164	0.000
R	= 0.806		R Square	= 0.649
F <sub>hitung</sub>	= 12.706		Sig,	= 0.000
F <sub>tabel</sub>	= (df: 3/127; $\alpha = 2\%$ ) = 2.68		t <sub>tabel</sub>	= (df:127; $\alpha = 5\%/3$ ) = 1.9788

Sumber : Data kuisioner diolah

Dari hasil analisis penelitian tabel 12 di atas, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 0.803 + 0.453 X_1 + 0.106 X_2 + 0.326 X_3 + e$$

Interpretasi dari model regresi diatas adalah :

1. Nilai Constant (a) sebesar 0.803 mengandung pengertian bahwa Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terletak pada 0.803. Nilai ini tidak tergantung pada nilai variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ). Nilai 0.803 juga berarti bahwa apabila variabel bebas tersebut konstan maka diprediksi kepatuhan wajib pajak akan sebesar 0.803.
2. Nilai koefisien dari Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ) sebesar 0.453, menunjukkan bahwa dengan jika variabel Sosialisasi Perpajakan naik satu satuan, maka besarnya Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0.453. satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.
3. Nilai koefisien dari Layanan Perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0.106, menunjukkan bahwa dengan naiknya jika variabel Layanan Perpajakan naik satu satuan, maka besarnya Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0.106 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.
4. Nilai koefisien dari Penegakkan Hukum ( $X_3$ ) sebesar 0.326, menunjukkan bahwa dengan jika variabel Penegakkan Hukum naik satu satuan, maka besarnya Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0.326 satuan, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

### Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 13**  
**Koefisien Regresi**

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 <sup>a</sup>	.649	.641	.28008

a. Predictors: (Constant), Penegakan hukum, Layanan pajak, Sosialisasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Dari tabel 13 diatas nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas Sosialisasi Perpajakan, Layanan Perpajakan, Penegakkan Hukum, terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak . Besarnya nilai

koefisien korelasi pada penelitian ini adalah 0,806. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas Sosialisasi Perpajakan, Layanan Perpajakan, Penegakkan Hukum, dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Sangat Kuat. Karena nilai koefisien korelasi memiliki nilai lebih dari 0.8 dimana nilai tersebut ditimbulkan dari variabel Sosialisasi ( $X_1$ ), Layanan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Penegakan Hukum ( $X_3$ ).

Selanjutnya, nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak . Dalam penelitian ini  $R^2 = 0,649$  yang berarti bahwa sebesar 64.9%. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Sosialisasi Perpajakan, Layanan Perpajakan, Penegakkan Hukum. Sedangkan sisanya 35.1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

### **Pengujian Hipotesis**

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan dalam pencapaian hasil akhir yang menunjukkan hipotesis signifikan atau tidak signifikan. Sehubungan dengan perumusan masalah dan hipotesis penelitian yang diajukan sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa variabel-variabel yang mempunyai hubungan Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari lima dimensi yang terdiri dari Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Penegakan Hukum.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t pada tabel 14 yang menunjukkan pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) terhadap variabel terikat (Y). Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap pengaruh variabel bebas yang terdapat pada model yang terbentuk untuk mengetahui apakah variabel bebas yang ada dalam model secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 14**  
**Hasil Perhitungan Uji t**

<b>Model Anova</b>	<b>t<sub>hitung</sub></b>	<b>t<sub>tabel</sub></b>
Sosialisasi Perpajakan	<b>7.243</b>	<b>1.9788</b>
Layanan Perpajakan	1.520	1.9788
Penegakkan Hukum	6.164	1.9788

Sumber: Data kuesioner yang diolah

### **Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Sosialisasi Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini ditunjukkan dengan nilai t-Statistik = 7.243 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 berarti lebih kecil 0.05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.453. Oleh karena itu hipotesis pertama berbunyi “Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” adalah terbukti kebenarannya.

### **Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa layanan Perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini ditunjukkan nilai t-Statistic = 1.520 dengan signifikan sebesar 0.131 yang berarti lebih besar 0.05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.106. Oleh karena itu hipotesis kedua berbunyi “Layanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada wilayah SIER Surabaya adalah tidak terbukti kebenarannya

### **Penegakkan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Penegakkan Hukum mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini ditunjukkan nilai t-Statistic = 6.164 dengan signifikan sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil 0.05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.326. Oleh karena itu hipotesis ketiga berbunyi “Penegakkan Hukum berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada wilayah Surabaya” adalah terbukti kebenarannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 131 responden wajib pajak di SIER didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Secara individu, maka faktor sosialisasi dan penegakan hukum berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan faktor layanan kurang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti nampak pada uji t
2. Secara bersama sama maka faktor sosialisasi, layanan dan penegakan hukum berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini nampak pada uji F
3. Secara individu maka faktor yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah faktor sosialisasi seperti terlihat dalam konstanta terbesar yaitu 0,453.

## **SARAN**

Sehubungan dengan system perpajakan yang bersifat *self assessment* ( menghitung, membayar dan melaporkan pajak sendiri ) maka faktor pemberian pengetahuan dalam hal ini sosialisasi perpajakan terutama menyangkut peraturan baru perlu ditingkatkan. Hal ini diharapkan untuk lebih meningkatkan pengetahuan pajak kepada wajib pajak sehingga ia dapat menghitung pajaknya dengan benar dan terhindar dari sanksi perpajakan.

Sedangkan untuk menguji apakah wajib pajak memang sudah benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka perlu ditingkatkan penegakan hukum dengan lebih banyak melakukan pemeriksaan pajak. Hal ini di karenakan penegakan hukum yang dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan dan pemberian efek jera, berupa sanksi mempunyai pengaruh paling besar dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan tax ratio.

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

- Boediono B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta. Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu, 2010, *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Gunadi, 2005, *Kebijakan Pemeriksaan Pajak Pasca Berlakunya Undang Undang Perpajakan Baru*, Berita Pajak.  
<http://forum.kompas.com/nasional/42898-tax-ratio-indonesia-di-bawah-rata-rata>.
- Hardi, 2003, *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta : Kharisma
- Keputusan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 *tentang kepatuhan wajib pajak*
- Nurmantu, Safri, 2007, *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan*. Jurnal Ilmu Adminstrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol.15, No.1 (Januari).
- Priyatno Dwi, 2009, *Olah data dengan SPSS*, Andi Yogyakarta
- Undang- Undang NO.28 tahun 2007, *Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*
- Rahayu, Ning, 2007, *Kebijakan Baru Direktorat Jenderal Pajak Dalam Pengajuan Restitusi PPN dan Perencanaan Pajak untuk Menghadapinya*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol. 15, No.1 (Januari).
- SE DJP nomor SE-98/PJ/2011 *tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan unit vertikal dilingkungan DJP*
- Suharsini Arikunto, 2005, *Manajemen Penelitian*, Jakarta Rineka Cipta
- Undang- undang No. 19/ 2000 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Undang- undang No. 28 Tahun 2007 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Zeithaml A Valarie, Parasuraman A, Berry L Leonard, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press, Maxwell Macmillian Canada Toronto