

# **PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAYAPURA**

**Irianti Bustan**

**Triyas Septi Adriana Marcus**

*Dosen Akuntansi Universitas Sains dan Teknologi Jayapura (USTJ)*

*Email: [irianti.bustan@gmail.com](mailto:irianti.bustan@gmail.com)*

## **ABSTRAK**

*Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak secara parsial dan simultan. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hasil dari pengujian secara simultan menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.*

***Kata Kunci :** Pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kepatuhan pajak.*

## **PENDAHULUAN**

Menurut UU RI No.28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuan mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam penerimaan negara dari pajak adalah tax ratio, yaitu perbandingan jumlah pajak yang diperoleh atau dikumpulkan pemerintah dengan jumlah pendapatan domestik bruto dalam satu tahun fiskal. Semakin besar tax ratio mengindikasikan semakin besar porsi penerimaan pajak dalam APBN.

Melihat hal tersebut maka pajak merupakan sektor yang sangat vital dalam rangka mensukseskan pembangunan. Dalam reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan yang signifikan yaitu *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* memungkinkan adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akibat dari kelalaian, kesengajaan atau mungkin ketidaktahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Agar *self assessment system* ini berjalan dengan efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap aturan mengenai perpajakan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, pemeriksaan terhadap hasil laporan perpajakan dan sanksi atas kelalaian ataupun ketidakpatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengetahuan Tentang Pajak

#### a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (UU KUP) yaitu :

"Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016:1) yaitu :

"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."

#### b. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu :

Sebagai suatu anggaran atau penerimaan (*budgetair*)

Pajak ialah salah satu sumber dana yang dipakai pemerintah dan memiliki manfaat untuk sebagai membiayai suatu pengeluaran-pengeluaran. Penerimaan negara dari sektor perpajakan yang dimasukkan ke dalam suatu komponen penerimaan dalam negeri pada suatu APBN.

\* Sebagai Pengatur (regulerend)

Pajak ialah sebagai suatu alat untuk mengatur atau melaksanakan suatu kebijakan pemerintah dalam suatu bidang sosial dan ekonomi.

### c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak ialah sebuah cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada negara yang ditempatinya. Pada dasarnya terdapat tiga sistem atau cara yang dipergunakan untuk menentukan siapa yang menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang terutang oleh seseorang yaitu :

#### 1. *Official Assesment system*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang wewenangnya untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak tersebut. Dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif, karena utang pajak baru timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak tersebut oleh fiskus.

#### 2. *Self assesment system*

*Self assesment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan. Dalam sistem ini wajib pajak sifat aktif untuk menghitung, menyeter serta melaporkan pajaknya sendiri kepada Kantor Pelayanan Pajak ( KPP ), sedangkan fiskus hanya memberi penerangan atau sebagai pengawas pajak tersebut. Sistem ini diterapkan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN.

#### 3. *With holding system*

*With Holding System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak/fiskus). Jenis sistem ini merupakan jenis yang adil bagi masyarakatnya. *With holding System* dikenal juga dengan istilah *pajak pot put (potong pungut)*. Jenis Pajak Pot

Put di Indonesia yang menggunakan *with holding system* adalah PPh Pasal 22, Pasal 23, Pasal 21, PPh Final Pasal 4 ayat (2) dan PPN. Keunggulan dari *with holding system* ini adalah wajib pajak yang bersangkutan tidak perlu lagi repot-repot menghitung dan menyetorkan pajaknya karena pekerjaan tersebut sudah dijalankan oleh pihak ketiga.

#### d. Ketentuan Umum Perpajakan

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan tercantum dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.16 Tahun 2009 yang mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2010 sebagai perubahan terakhir. Dalam Undang undang tersebut terdapat beberapa pengertian dalam bidang perpajakan yang harus diketahui.

1. Wajib Pajak, yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Badan, yaitu sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
3. Pengusaha Kena Pajak (PKP), yaitu pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/atau penyerahan jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.
4. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yaitu nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
5. Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
6. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa, yaitu surat pemberitahuan untuk satu masa pajak (satu bulan atau tiga bulan)
7. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu surat pemberitahuan untuk satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

8. Surat Setoran Pajak (SSP), yaitu bukti pembayaran atau setoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan.
9. Surat Ketetapan Pajak (SKP), yaitu surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT).
10. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), yaitu surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.
11. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), yaitu surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.
12. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), yaitu surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama dengan besarnya kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
13. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), yaitu surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau seharusnya tak terutang.
14. Surat Tagihan Pajak (STP), yaitu surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda.

Selain beberapa pengertian tersebut di dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1983 tercantum pula beberapa tata cara perpajakan.

#### 1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor pokok wajib pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Fungsi NPWP adalah:

Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.

Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan *system self assessment* Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam undang-undang pajak penghasilan 1984 dan perubahannya. Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemunguttan sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak penghasilan 1984 dan perubahannya.

Tempat pendaftaran dilakukan pada kantor direktorat jendral pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal dan kantor direktorat jendral pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan, bagi wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu. kewajiban mendaftarkan diri tersebut berlaku pula terhadap wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hukum berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta. Wanita kawin juga dapat melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suaminya. Kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dibatasi jangka waktunya, karena hal ini berkaitan dengan saat pajak terutang dan kewajiban mengenakan pajak terutang. Setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan nomor pokok wajib pajak, atau menyalahgunakan tanpa hak NPWP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak nomor pokok wajib dalam rangka melakukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak, dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 2 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 kali jumlah restitusi yang dimohonkan.

## 2. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah laporan pajak yang disampaikan kepada pemerintah

Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak. Ketentuan mengenai SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan, pemerintah mengharuskan seluruh wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 3. Batas Waktu Penyampaian SPT dan Penyetoran Pajak

**Tabel 1**  
**Batas Waktu Penyampaian SPT Masa**

No.	Jenis Pajak	Pihak yang menyampaikan SPT	Batas Waktu Penyampaian SPT
1	PPH Pasal 21	Pemotong PPh pasal 21	Paling lama 20 hari setelah masa pajak berakhir
2	PPH Pasal 22-impor	Bea cukai	14 hari setelah akhir masa pajak
3	PPH Pasal 22	Bendaharawan pemerintah	14 hari setelah akhir masa pajak
4	PPH Pasal 22 oleh DJBC	Pemungut pajak (DJBC)	Secara mingguan paling lama 7 hari setelah akhir batas waktu penyetoran pajak
5	PPH Pasal 22	Pihak yang melakukan penyerahan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
6	PPH Pasal 22 badan tertentu	Pihak yang melakukan penyerahan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
7	PPH pasal 23	Pemotong PPh Pasal 23	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
8	PPH Pasal 25	Wajib Pajak yang mempunyai NPWP	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
9	PPH Pasal 26	Pemotong PPh pasal 26	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak
10	PPN dan PPnBM	Pengusaha Kena Pajak	Paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT masa PPN disampaikan
11	PPN dan PPnBM DJBC	Bea cukai	Paling lama 7 hari setelah akhir masa pajak
12	PPN dan PPnBM	Pemungut pajak selain bendaharawan	Paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak

**Tabel 2**  
**Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Penyampaian
1.	SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi	Paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak
2.	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	Paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak

**Tabel 3**  
**Batas Waktu Penyetoran Pajak**

No.	Jenis Pemotongan atau Pemungutan	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPh pasal 4 ayat (2)	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 Bulan berikutnya
2.	PPh pasal 15	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikutnya
3.	PPh pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikutnya
4.	PPh pasal 23/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikutnya
5.	PPh pasal 25 (angsuran pajak) untuk wajib pajak orang pribadi dan badan	Tanggal 15 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikutnya
6.	PPh pasal 25 (angsuran pajak) untuk wajib pajak kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa masa pajak dalam satu SPT masa	Akhir masa pajak berakhir	Tanggal 20 setelah berakhirnya masa pajak berakhir
7.	PPh pasal 22 PPN dan PPnBM oleh bea cukai	1 hari setelah dipungut	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
8.	PPh pasal 22-Bendahara pemerintah	Pada hari yang sama penyerahan barang	Tanggal 14 bulan berikut
9.	PPh pasal 22-pertamina	Sebelum delivery order dibayar	
10.	PPh pasal 22-Pemungut tertentu	Tanggal 10 bulan berikut	Tanggal 20 bulan berikut
11.	PPN dan PPnBM-PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak
12.	PPN dan PPnBM-Bendaharawan	Tanggal 7 bulan berikutnya	Tanggal 14 bulan berikutnya
13.	PPN dan PPnBM Pemungut non bendahara	Tanggal 15 bulan berikut	Tanggal 20 bulan berikut
14.	PPh pasal 4 ayat (2) , pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM untuk wajib pajak kriteria tertentu	Sesuai batas waktu SPT masa	Tanggal 20 setelah berakhirnya masa pajak terakhir.

**Tabel 4**  
**Batas Waktu Penyetoran SPT Tahunan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Penyetoran
1.	SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi	Paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak
2.	SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	Paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak

## 2. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf dan mutu. Sedangkan menurut Supadmi (2009) secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Sedangkan menurut (Tumiwa, 2006) pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan pelayanan tidak hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang dan jasa tetapi juga dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki kaitan dengan kegiatan *public service* atau yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Jadi, dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan satu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak tersebut. Kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparaturnya kepada wajib pajak sangat baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak juga akan semakin tinggi.

## 3. Pemeriksaan Pajak

Definisi pemeriksaan pajak menurut Mardiasmo (2011:34) yaitu :

"Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan/atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Dapat disimpulkan pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## 4. Sanksi Perpajakan

Definisi pengertian sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011:59) yaitu :

"Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan."

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang di ancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

## 5. Kepatuhan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya taat. Kepatuhan Pajak berarti ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menyatakan bahwa Wajib Pajak Kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak patuh adalah wajib pajak yang memiliki beberapa persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT tepat waktusesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan keuangan di audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura dengan menggunakan sampel 100 wajib pajak yang didapat menggunakan perhitungan rumus slovin menurutridwan (2005:65):

$$n = \frac{N}{1 + N(Mos)^2} = \frac{22.154}{1 + 22.154 \cdot (10\%)^2} = 99,99 = 100 \text{ sampel}$$

Keterangan :

N: Ukuran Sampel

N: Ukuran populasi relative banyak

Moe: Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%)

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda dengan pengujian parsial dan simultan serta koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji parsial digunakan untuk mengukur apakah variabel secara individu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria uji parsial adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $p\text{-value (sig)} < (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat. Kebalikannya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $p\text{-value (sig)} > (0,05)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga variabel bebas secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil dari uji parsial:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Parsial**

Variabel	t	Sig
Pengetahuan Pajak	2,505	0,014
Pelayanan Pajak	2,505	0,028
Pemeriksaan	7,671	0,000
Sanksi Pajak	6,750	0,000

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan parsial atau uji t statistik pada tabel di atas menunjukkan bahwa:

a. Variabel Pengetahuan Tentang Pajak

Variabel pengetahuan tentang pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,014 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,014 < 0,05$ ), ini berarti  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

b. Variabel Pelayanan Pajak

Variabel pelayanan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,028 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,028 < 0,05$ ), ini berarti  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

c. Variabel Pemeriksaan Pajak

Variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05

( $0,000 < 0,05$ ), ini berarti H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa Pemeriksaan Pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

d. Variabel Sanksi Pajak

Variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai signifiansi sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), ini berarti H4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Uji simultan atau uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Berikut ini adalah tabel hasil uji simultan:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	760.469	4	190.117	1445.907	.000 <sup>b</sup>
Residual	12.491	95	.131		
Total	772.960	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi\_Pajak, Pelayanan\_Pajak, Pengetahuan\_Pajak, Pemeriksaan\_Pajak

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung diperoleh sebesar 1445,907 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>a</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.992 <sup>b</sup>	.984	.983	36261	1.464

a. Predictors: (Constant), Sanksi\_Pajak, Pelayanan\_Pajak, Pengetahuan\_Pajak, Pemeriksaan\_Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan\_Pajak

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,983, hal ini berarti persentasenya adalah 9,83% variabel terikat kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak.

Dari hasil penelitian diatas dapat dijelaskan berdasarakan masing-masing variabel, yaitu:

### **1. Pengetahuan Tentang Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak.**

Berdasarkan penelitian, hasil deskriptif untuk variabel pengetahuan tentang pajak, responden lebih banyak memilih setuju sebesar 51,7% yang artinya jika responden mengerti dan paham tentang pajak hal itu akan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sama halnya dengan hasil uji t memiliki nilai signifikan sebesar 0,014, nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,014 < 0,05$ ) sehingga Pengetahuan tentang pajak dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Pengetahuan pajak adalah informasi yang diketahui oleh wajib pajak tentang aturan perpajakan sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Jadi, apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak bagi pendapatan Negara, maka masyarakat akan semakin paham dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **2. Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan penelitian, hasil deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan pajak responden lebih banyak memilih setuju sebesar 61,4% yang artinya jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sama halnya dengan uji t yang telah dilakukan, kualitas pelayanan pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,028, nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,028 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan tidak kemampuan aparaturnya dalam menawarkan manfaat kepada wajib pajak yang pada dasarnya berwujud untuk memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak tersebut. Jadi, apabila aparaturnya memberikan pelayanan yang optimal maka tingkat kepatuhan pajak juga akan meningkat.

### **3. Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan penelitian, hasil deskriptif untuk variabel pemeriksaan pajak yaitu lebih banyak responden menjawab setuju sebanyak 48,8% yang artinya pemeriksaan pajak bisa berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Begitupun dengan uji t yang telah dilakukan, pemeriksaan pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga

dapat dikatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Pemeriksaan pajak adalah kegiatan mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Jadi melalui pemeriksaan pajak yang dilakukan aparat pajak dapat mengetahui wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

#### **4. Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan penelitian, hasil deskriptif untuk variabel sanksi pajak yaitu lebih banyak responden menjawab setuju sebesar 51,5% yang artinya pemeriksaan pajak bisa berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sama halnya dengan pengujian t yang dilakukan, Sanksi pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sanksi pajak adalah Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, jika aparat pajak konsisten dalam melakukan penegakkan peraturan perpajakan secara adil kepada setiap wajib pajak, maka kepatuhan pajak akan semakin meningkat.

#### **5. Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak**

Pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pajak. F hitung diperoleh sebesar 1445,907 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien determinasi sebesar 0,983, hal ini berarti persentasenya adalah 98,3% variabel terikat kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak semakin tinggi kepatuhan pajak.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan dan analisis data mengenai pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan tentang pajak berpengaruh sebesar terhadap kepatuhan pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh sebesar terhadap kepatuhan pajak.
3. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
4. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Cynthia Pradisti. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang*. Padang: Universitas Bung Hatta.
- Dewi, IGACahaya Shinta. 2014. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan* Bali: Universitas Udayana.
- Febrinda, Dicka Christha Koes. 2015. *Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jepara*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Ghozali, Imem. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Indri Erani dan Reva Meiliana. 2016. *Analisis Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP di Wilayah Kota Bandar Lampung*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi
- Mudrajad Kuncoro. 2011. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi keempat*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Republik Indonesia. *Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan*.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Asas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Resmi, Siti. 2003. *Buku Satu Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suryabrata.
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 2. Bali: Universitas Udayana.
- Supriyatna, Mamat. 2008. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Tjahjono. 2005. *Perpajakan Edisi 3*. Yogyakarta: penerbit UPP AMP YKPN.
- Tumiwa. 2006. *Total Quality Management*. Jakarta: PPM.
- Wirawan B. Ilyas dan Pandu Wicaksono. 2015. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media.